

طرق تحصيل المستحقات المالية
Methods Of Collecting
Financial Dues



سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

- أهم المصطلحات المستخدمة في تحصيل الديون
- أنواع الديون من الناحية الاقتصادية وأهم التقسيمات المالية للديون
- كيفية إدارة محفظة الديون المسؤولة مني
- ما هو المقصود بالقيمة الحالية للنقود وتكلفة الفرصة البديلة؟
- المهارات الفنية التي تحتاجها لتكون مسؤول تحصيل متميز
- المهارات الشخصية الواجب توافرها في مسؤولي التحصيل
- قواعد مؤسسة النقد السعودية لأساليب التحصيل



سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

- مبادئ وأساليب التفاوض الفعال (10 مبادئ)
- أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها
- قواعد الإقناع الثمانية (8 قواعد)
- الحزم والحسم
- اتخاذ القرارات
- الاتصال والتواصل الفعال
- فهم النواح النفسية والسيكولوجية للبشر



سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

- أنواع المخاطر التي تؤدي لظهور ديون
- طرق وخطوات ووسائل تحصيل المستحقات
- الموازنة بين المكاسب والمخاطر
- ضرورة إصدار فواتير وكشوف الحساب
- طلب السداد والمتابعة
- تنويع وسائل السداد



المحاضرة الأولى

مقدمة عن الديون وضرورة التحصيل في الميعاد Introduction To Debts And The Importance Of Timely Collection



الموضوع الأول

المقصود بالديون والفرق بينها وبين المتأخرات

What Is Meant By Debts And The Difference Between Debts And Arrears

سؤال المحاضرة Lecture question



- 1- ما هو المقصود بالدين في الاقتصاد ؟
- 2- ومن هما أطراف الدين ؟
- 3- وما هو المقصود بتحصيل الديون ؟

مقدمة عن تحصيل الديون

Introduction To Debt Collection



الدّين في علم الاقتصاد:

هو مبلغ يدين به شخص إلى شخص آخر يسمى صاحب الدين وقد يكون الدين في الاقتصاد مالاً أو بضاعة أو خدمة.

مقدمة عن تحصيل الديون

Introduction To Debt Collection

وفي نظام تحصيل الديون سوف نستخدم دائما المصطلحات التالية:

- الدين (Debt)

وهو قيمة التمويل أو البضاعة التي تم استلامها دون سداد قيمتها وقت التعاقد وإنما بعد وقت محدد على شكل أقساط أو دفعة واحدة.

- الدائن (Creditor)

وهو الشخص الذي أقرض أو باع آجلا شخصًا آخر على أن يتم استرداد القرض في وقت معين متفق عليه.



مقدمة عن تحصيل الديون

Introduction To Debt Collection

وفي نظام تحصيل الديون سوف نستخدم دائما المصطلحات التالية:

- المدين (Debtor)
وهو الشخص الذي اقترض ووعد بسداد المال إلى الدائن في وقت معلوم .
- مسؤول التحصيل (Debt collector)
وهو الطرف الوسيط الذي تتمثل مهمته في تحصيل الدين من المدين للدائن.



مقدمة عن تحصيل الديون

Introduction To Debt Collection



مفهوم تحصيل الديون. The concept of debt collection

تحصيل الديون هي العملية التي يتم من خلالها تتبع المستحقات المالية المطلوبة من الأفراد أو الشركات "المدين" وتحصيلها لصالح الدائنين، ويقوم بهذه المهمة مسؤولي تحصيل الديون والذين يتم التعاقد معهم أو تعيينهم من قبل الدائن بهدف استرداد أمواله في حال تأخرها عن مواعيد استحقاقها.

مقدمة عن تحصيل الديون

Introduction To Debt Collection



وكما نعلم جميعاً أن البنوك تعتمد على منح الائتمان وكذلك بعض الشركات تعتمد على البيع الآجل في تعاملاتها المالية كاستراتيجية. وذلك نظراً لحاجتهم لتوسيع قاعدة العملاء والبيع بحجم أكبر. وينشأ الدين عندما يوافق الدائن على إقراض المدين مبلغاً من المال أو البضاعة.

مقدمة عن تحصيل الديون

Introduction To Debt Collection

وتعتبر مرحلة تحصيل الديون مرحلة صعبة بالنسبة للكثيرين لعدم الدراية بفنيات ومهارات التحصيل.
كما أنها تتسبب في إهدار الكثير من الوقت والجهد.
وأحيانا خسارة الأموال والوقوع في مشاكل متنوعة خاصة إذا كنت صاحب عمل أو نشاط تجاري .



مقدمة عن تحصيل الديون

Introduction To Debt Collection

وحتى نصل لمرحلة مسؤول تحصيل متميز لأي نوع من الديون سوف تكون أنت المسؤول عنها
انصحك باستخدام التقسيم التالي
سوف نقسم العملاء من حيث أقدمية الأقساط إلى .
منتظمين (Current) وهي الأقساط التي ميعادها خلال نفس الشهر.
باقة 2 (Bucket2) وهي الأقساط المتأخرة من 31 الى 60 يوم
باقة 3 (Bucket3) وهي الأقساط المتأخرة من 61 الى 90 يوم
باقة 4 (Bucket4) وهي الأقساط المتأخرة من 91 الى 120 يوم
الديون الرديئة (Writ off) وهي الأقساط التي مر على تاريخ استحقاقها أكثر من 120 يوم .

مقدمة عن تحصيل الديون

Introduction To Debt Collection

ونجاحك في تقسيم ديون العملاء لباقات يعتمد على مدى تركيزك وسيطرتك على:

- 1- عدم انتقال عميل من باقة لباقة أعلى.
- 2- الحرص على ألا نصل لتاريخ استحقاق قسط دون تحصيل القسط السابق .
- 3- الوصول بالعملاء أو المدينين للباقة الأولى للعملاء المنتظمين.
- 4- سداد الدين نهائياً أو على الأقل الانتقال للباقة الأقل من 4 إلى 3 مثلاً .

مقدمة عن تحصيل الديون

Introduction To Debt Collection

هنا نسأل أنفسنا ما هي الميزة في أن أرفع العملاء من باقة لباقة.
بالطبع إن عرف السبب بطل العجب.
يرجع هذا الأمر لكل مؤسسة تقوم بعمل مخصص لمقابلة الديون المشكوك في تحصيلها
بمجرد منح ائتمان أو بيع آجل .



تأثير الديون على أرباح الشركات

The Impact Of Debt On Corporate Profits

تأثير الديون على القوائم المالية للشركات من الناحية المحاسبية والمالية.

The effect of debt on the financial statements of companies from the accounting and financial standpoint.

وبالتأكيد عملية تأخير سداد الديون تسبب مصدر إزعاج للشركات والمؤسسات .
لأن الهدف الرئيسي لجميع المؤسسات بكافة أنواعها هو تحقيق الأرباح.
ولذلك يجب معرفة طريقة حساب الربح وهي الفرق بين الإيرادات والمصروفات.

أهمية تحصيل الديون في مواعيدها

The Importance Of Collecting

نؤكد على أهمية تحصيل الديون في مواعيدها
وحتى نتمكن من استيعاب أهمية الوقت بالنسبة لعملية التحصيل لا بد أن نتعرف على الآتي:

Current Value

القيمة الحالية

Opportunity cost

تكاليف الفرصة البديلة

أهمية تحصيل الديون في مواعييدها

The Importance Of Collecting



يقصد بالقيمة الحالية للنقود قيمتها اليوم
وترجع أهمية حساب القيمة الزمنية للنقود لأنها تساعد على توجيه
قرارات الاستثمار.
يقصد بتكلفة الفرصة البديلة
هي الأرباح المنتظرة من أوجه الاستثمار الأخرى .

ما هو المتوقع أن يحصل عليه الدارس بنهاية المحاضرة؟

أهم المصطلحات المستخدمة في تحصيل الديون
وأنواع الديون من الناحية الاقتصادية وأهم التقسيمات المالية للديون
وطريقة إدارة محفظة الديون المسؤولة مني؟
وما هو المقصود بالقيمة الحالية للنقود وتكلفة الفرصة البديلة؟

المحاضرة الثانية

المهارات الواجب توافرها والمكتسبة لمسؤولي التحصيل
The Skills That Must Be Available And Acquired For
Collection Officials



الموضوع الأول

المهارات الفنية التي تحتاجها لتكون مسؤول تحصيل متميز

The Technical Skills You Need To Be An Outstanding Collection Officer

مهارات مسؤولي التحصيل Collection Officers Skills

ما هي أهم المهارات الفنية والشخصية التي تجعلك مسؤول تحصيل متميز؟



مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

إن تعلم المهارات الفنية وممارستها باستمرار يكسب المحصّل مهارات حقيقية وتمنحه فرصة العمل كمحترف

يعتمد على لغة الأرقام والإنجاز وكما قلنا سابقاً إن التحصيل المرتبط بالزمن يؤثر في نتائج وأرباح المنشأة مباشرة .

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

لذلك فهي ليست مجرد وظيفة روتينية مرتبطة بمواعيد وحضور
وانصراف ومكاتب إدارية وعمل على الحاسب الآلي كـ بعض الوظائف
وإنما هي بالإضافة لكل ما سبق فهي وظيفة
ديناميكية حياتية فيها احتكاك وكل يوم موقف مختلف لا يتكرر إلا نادرا .

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

ومع ذلك من أهم الفروق من وجهة نظري بين إدارتي البيع والتحصيل
إن رجال البيع يقومون باختيار عميلهم المحتمل
إنما رجال التحصيل فليس لديهم هذه الرفاهية على الإطلاق
وبعيدا عن الباقية الأولى من العملاء المنتظمين في السداد
نجد أن عميلهم المحتمل هو ذلك الشخص الذى بدأ بالتوتر والاضطراب المالي .

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

وفي حال لم يكن للمحصلين مهارات كيفية التعامل مع العملاء المتعثرين تبعًا
لظروفهم وشرائحهم لتحصيل الديون
فسوف تكون النتيجة هي تحويل جميع تلك الديون إلى الجهات القضائية المختصة
مما يجعله حل مكلف للمؤسسة .

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

من أهم المهارات اللازمة لرجال التحصيل:

1- المحافظة على المظهر المناسب .

2- استخدام لغة جسد قوية.

3- استخدام مهارات التواصل الفعال.

4 - إدارة الغضب .

5 - مهارة اتخاذ القرار .

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

من أهم المهارات اللازمة لرجال التحصيل:

6- مهارات التفاوض .

7 - مهارات الإقناع .

8- أمانة العرض بعيدا عن الانطباعات الشخصية.

9 - كسب ثقة العميل المحصل منه وعدم معاداته.

بالطبع هناك العديد من المهارات ولكن هذه أهمها وسوف نتكلم عنها بالتفصيل.

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

وبالتأكيد يجب أن يكون لديك القدرة على جمع البيانات والتحقق من صحتها وذلك للتفاوض مع العميل والعرض على إدارتك .Making sure of the required data

التأكد من المبلغ المطلوب وكذلك جميع المستندات الضرورية والاطلاع على أوامر الشراء والعقد .

وأؤكد لك عزيزي المشارك أن دراسة الملف بدقة تعتبر من أهم خطوات نجاحك في هذه الوظيفة.

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

1. دراسة ملف العميل ومراجعته ومراجعة حساب العميل بمنتهى الدقة.
2. قراءة تاريخ الشركة الائتماني وتحديد حجم تعاملات الشركة المدينة مع شركتك من أول تعامل لها مع مؤسستك حتى تاريخ التعثر إن أمكن.
3. التأكد من التوقعيات على الأوراق وأنها متطابقة.

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

4. تحديد الأشخاص المسؤولين بالشركة المدينة

أصحاب القرار فيها

أسماء الأشخاص المقربين أو الضامنين إن وجد

مصادر الاستعلام ومعلومات أو عناوين أخرى لعملائه أو لموردين آخرين .

5. مراجعة قسم حسابات العملاء وأوامر البيع والفواتير المستحقة والدفعات المسددة من

جانب العميل.

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

6. يجب أن تعرف من الإدارات الأخرى والزملاء المسؤولين عن الحالة قبلك
ما هي أسباب تعثر العميل؟

7. الوقوف على غرامات التأخير وغيرها من المبالغ الممكن
التفاوض عليها لسد الديون وهذا ما قد نستخدمه في المراحل الأخيرة من تحصيل الدين.

8. الاطلاع على الضمانات المقدمة من العميل
لاستخدامها أثناء التفاوض معه لإصباح صيغة الجدية والحسم على ما تقول.

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

ويجب أن نقوم بتجميع هذه البيانات بدقة استعدادا لمقابلة العميل والتأكد من صحتها
وهنا يبدأ دورك لإيجاد حل مناسب والاتفاق على طرق السداد ثم تجهيز مذكرة للعرض على إدارتك
تشتمل على توصياتك بالحل.
وكما تعلمون جميعا فإن الموظف الكفاء هو من يعرض المشكلة بشكل سليم وفي الوقت المناسب .
والأكفأ هو من يقدم المشكلة مع طرق لحلها.

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

بعد العرض على الإدارة وبناء على المعلومات المقدمة من طرفك وسابقة أعمال العميل.

تتخذ القرار المناسب Take the appropriate decision

1- التسوية: أخذ جزء من المديونية والتنازل عن الباقي ويتم فرض حظر التعامل مع هذه الشركة مرة أخرى.

2- عمل جدولة ومد فترة الائتمان وتخفيض قيمة الأقساط لتخفيف العبء عن العميل.

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

ضرورة مراعاة سرية
البيانات

3- رفض التفاوض مع العميل لعدم منطقية الأسباب المقدمة منه في مذكرة عرضك وهنا يكون قرار اتخاذ الإجراءات القضائية أو إعدام المديونية .
بالتأكيد عند زيارتك للعميل يجب أن يكون لديك صورة من مستند تحقيق الشخصية الخاص بالعميل وكشف حسابه للتأكد من شخصية العميل المدين .

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

Obtaining a written commitment

ضرورة الحصول على التزام مكتوب

من العميل بالمبلغ المحدد سواء شيك أو كمبيالة وخلافه بالتأكيد هذه المهارة ستحتاج منك مرونة وذكاء عاليين حتى تتمكن من إقناع العميل وهو على حافة الانهيار المالي أن يقوم بالتوقيع على الضمانات.

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

وبالطبع هذا الإجراء للعميل الذي لم يقدم ضمانات
ولكن يمكن الحصول على توقيعه على مصادقة بالمديونية المستحقة من طرفه

ما هي المصادقة؟ Balance validation form

هي مستند يحتوي على بيانات العميل ويوضح قيمة المعاملة الأخيرة والمبلغ المستحق عليه حالياً
وتفيدنا هذه المصادقة حال وصولنا للإجراءات القضائية.
وتنفي احتمالية وجود أخطاء .

مهارات مسؤولي التحصيل Collection Officers Skills

نموذج مصادقة على صحة الرصيد Balance validation form

السادة الشركة 000000000000 حساب (كود) رقم 0000 الكائنة 000000-

نفيدكم علما بأن رصيد حساباتكم طرفنا طبقا لما أظهرته دفاترنا في 2022/12/31 مدين بمبلغ
جم (فقط 000000 لاغير)

رجاء التكرم بالمراجعة والتوقيع أدناه بصحة الرصيد وفي حالة عدم أو رفض التوقيع
يعتبر موافقة على صحة الرصيد المبين أعلاه .

وتفضلوا سيادتكم بقبول وافر الاحترام

تحريرا في 2023/00/00

مهارات مسؤولي التحصيل Collection Officers Skills

السادة / بعد التحية

نفيدكم بأننا نوافق على صحة رصيد حسابنا طرف شركتكم في
2022/12/31 وهو مدين بمبلغ 0000000000000000 جم لاغير
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

شركة / حساب (كود) رقم 0000

التوقيع () الختم ()

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

وبهذا نكون عرفنا أهم المهارات الفنية اللازمة لك كمسؤول تحصيل من حيث الدقة في قراءة الملفات.
ودراستها ومذاكرتها وما هي أهم المستندات التي تأخذها معك وأنت ذاهب لتقابل عميلك لكي تكون
الشخص الناجح المهتم بوظيفته .



الموضوع الثاني

المهارات الشخصية الواجب توافرها في مسؤولي التحصيل

The Personal Skills That Must Be Available In Collection Officials

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

هل تشعر بالحرَج عند مطالبة الآخرين بالديون؟
لنبدأ بالتعرف على أهم استراتيجيات تحصيل الديون والمهارات
الفنية والشخصية الواجب توافرها
لمن يعمل في تحصيل الديون .

مهارات مسؤولي التحصيل Collection Officers Skills



هل أنت من هؤلاء الذين يشعرون بالقلق
عند التحاقهم بالعمل في وظائف تحتاج إلى مهارات شخصية؟
وغالبا ما تحدث نفسك بأني لا أملك هذه المهارات .
ولكننا الآن سنوضح معا أهم الاستراتيجيات المتبعة
للتحصيل وكذلك أهم المهارات وكيفية اكتسابها وإتقانها في أقل فترة زمنية ممكنة .

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

العديد من الموظفين لا يرحبون بالعمل في مهمة مطالبة الآخرين بالسداد فهي واحدة من الوظائف التي بها العديد من التحديات (Challenges)

تحتاج للقدرة على العمل تحت ضغط ويرجع ذلك لكونها تؤدي إلى:

- كره الناس لك .
- الإحراج الدائم لك .
- فمن منا يريد أن يسمع الشكوى والتهديد والهجوم .

مهارات مسؤولي التحصيل Collection Officers Skills

إن التفاوض (Negotiation) على تحصيل الديون دون الظهور بمظهر الشخص الضعيف
أو المتعالي مهارة أساسية لك.



مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills



designed by freepik

كما نعلم جميعا أن الشركات تبذل الكثير من الجهد للحصول على عميل جديد أو الاحتفاظ بعميلها الحالي ونعلم أيضا أن من أكثر أسباب تخلي العملاء عن شركتك والتوجه للمنافسين قد يكون نتيجة القسوة أو الغطرسة في تحصيل الديون أو الا مبالاة فيما يتعلق بسياسات تحصيل الأموال .

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills



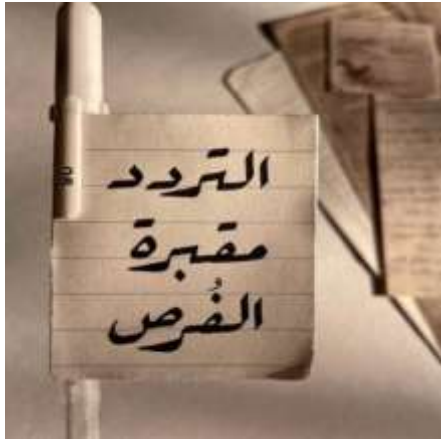
كيف يمكنك أن تحقق هدفك بشكل
أفضل وأسرع قليلاً ومختلف قليلاً .
بإمكانك تحصيل أموالك والمحافظة
على علاقاتك مع عملائك إذا استخدمت هذه
الاستراتيجيات العشرة

مهارات مسؤولي التحصيل Collection Officers Skills



1- Act as if you own the money.

1- تصرف كأنك صاحب المال .



2- Hesitation makes you lose a lot.

2- التردد يخسرك الكثير .

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills

3- لا تكن ضعيفاً أنت صاحب الحق ولست المذنب

3- Don not be weak , you are the owner of the right

لذا يجب عليك التعامل بحزم وحسم

هل تعلم ما هي الطرق التي تظهرك بمظهر الضعيف في طلب تحصيل الديون ؟

مهارات مسؤولي التحصيل Collection Officers Skills

الأسلوب الخاطيء لإلقاء الأسئلة على العميل



- أ- هل يمكن أن تسدد لنا جزءاً من المبلغ كدفعة تحت الحساب؟
- ب- من فضلك لدينا فواتير وأقساط أو مرتبات نود سدادها؟
- ج- هل يمكن أن ترسل لنا مبلغاً اليوم؟ كم يمكن أن ترسل لنا؟ كيف سيتم الدفع؟
- د- أرغب أن تدفع الفاتورة أو على الأقل نصف قيمتها؟

مهارات مسؤولي التحصيل

Collection Officers Skills



- 4- ابدأ علاقتك بالطرف الآخر بالود أولاً .
- 5- عبر عن سبب مضايقتك أو قلقك.
- 6- تفاوض على سلوك محدد.
- 7- أسأل عن الكيفية.
- 8- لا تقل شيئاً بعد إن سالت.
- 9- اطلب أن يكون جوابه محدد.
- 10- اطلب ضماناً شخصياً من المالك للدفع.



الموضوع الثالث

قواعد مؤسسة النقد السعودية لأساليب التحصيل

Saudi Monetary Agency Rules For Collection Methods

قواعد مؤسسة النقد السعودية Saudi Monetary Agency Rules



مؤسسة النقد العربي السعودي

حيث قامت بوضع مجموعة من القواعد لتحديد العلاقة بين جهات التمويل والعملاء.
وذلك لاستيفاء المبالغ الواجب سدادها من العميل في تواريخ استحقاقها
بالطرق السليمة.

وقد اعتبرت العميل متعثرا إذا لم يلتزم بسداد الأقساط الشهرية المتفق
عليها في عقد التمويل لمدة ثلاثة أشهر متتالية أو أكثر من خمسة أشهر مُتفرقة
طوال فترة التمويل.

قواعد مؤسسة النقد السعودية Saudi Monetary Agency Rules



وقد ألزمت الدائنين أو من ينوب عنهم (مسؤولي التحصيل) بضرورة اتباع الخطوات التالية للتحصيل وأن يكون التواصل باستخدام وسيلة اتصال مُسجلة يمكن التحقق منها وقابلة للاسترجاع بشكل مكتوب أو إلكتروني.

قواعد مؤسسة النقد السعودية Saudi Monetary Agency Rules

1- التواصل مع العملاء Communication with clients

وقد حصرت وسائل الاتصال الموثقة للعملاء أو ضامنيهم بما يلي:

- البريد الإلكتروني - البريد المسجل - العنوان المحلي - الرسائل النصية - الاتصال الهاتفي.

- وقد حددت الحد الأدنى للبيانات الواجب سردها عند مطالبة المستحقين (اسم جهة التمويل والإدارة المعنية - رقم للتواصل - مواعيد العمل - اسم الموظف - جهة التمويل).



قواعد مؤسسة النقد السعودية Saudi Monetary Agency Rules

2- يجب على جهة التمويل الالتزام بما يلي :

لا يزيد عدد محاولات الاتصال الهاتفي عن 10 مرات كل 30 يوم
مع تسجيل المكالمات.

عدم التواصل مع العميل عن طريق استخدام أظرف مكتوب
عليها معلومات تحصيل ديون مُتعثرة أو ما شابهها.

- حماية معلومات العملاء المالية والشخصية والحفاظ عليها.



قواعد مؤسسة النقد السعودية Saudi Monetary Agency Rules

كما حظرت مؤسسة النقد

SAMA prohibitions



- استقطاع أي مبالغ من حسابات العميل دون وجود حكم أو قرار قضائي أو دون الحصول على موافقة مسبقة من العميل أو شمولية عقد للتمويل على ذلك.
- الحجز على حسابات أو أرصدة العملاء ولو بشكل مؤقت وعدم تمكينهم من الاستفادة من المبالغ المتوافرة في الحسابات دون وجود حكم أو قرار قضائي.

قواعد مؤسسة النقد السعودية Saudi Monetary Agency Rules

كما حظرت مؤسسة النقد

SAMA prohibitions



- استقطاع أكثر من قسط شهري واحد لكل تمويل خلال دورة إيداع الراتب الواحدة ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي أو الحصول على موافقة مسبقة من العميل.
- أو حجز قيمة القسط في تاريخ يسبق تاريخ الاستحقاق المحدد .
- حجز أو خصم مُستحقات نهاية الخدمة للعملاء ما لم يكن هناك حكم أو قرار قضائي.

قواعد مؤسسة النقد السعودية

Saudi Monetary Agency Rules



- يجب على جهة التمويل تحديد تاريخ الاستقطاع بما يتوافق مع تاريخ إيداع الراتب الشهري على أن يكون 22 مثلا
- لا يحق لجهة التمويل فرض غرامات تأخير أو رسوم تحصيل تزيد عن المبلغ المستحق وبحد أقصى قيمة قسط واحد لكامل فترة التمويل .



المحاضرة الثالثة

مهارات التفاوض والإقناع لتحصيل الديون Negotiation And Persuasion Skills To Collect Debts

مهارات التفاوض Negotiation Skills

وصلنا لواحدة من أهم المهارات لأي مسؤول تحصيل على المستوى الشخصي والمهني .
في هذه المحاضرة سنتعرف على أهم قواعد للتفاوض وأكثر الأخطاء شيوعا أثناء التفاوض.

مهارات التفاوض Negotiation Skills

هل ممكن أن يمر عليك يوم من غير تفاوض؟

Is it possible to pass you a day without
Negotiation?

وما أهم شيء تتفاوض عليه كل يوم؟

What is the most important thing you negotiate
every day?

سأتركك 10 ثواني لتجاوب

I will leave you 10 seconds for what you answer



مهارات التفاوض Negotiation Skills

التفاوض Negotiation

هو مناورة الغرض منها الحصول على صفقة أفضل بعد قليل من المساومة.
وهو مهارة نمارسها كلنا عندما كنا صغار وأهلنا كانوا محترفين فيها.
وبمزاجنا وغضبنا نجد أنفسنا نتفاوض على كل شيء مثل:

نوع الأكل

ميعاد النوم

ميعاد الاستيقاظ



مهارات التفاوض Negotiation Skills

لنبدأ معا بالتعرف على 10 قواعد للتفاوض على تحصيل الديون .
The most important 10 rules of negotiation.



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

مهارات التفاوض Negotiation Skills

القاعدة الأولى:

لا تتفاوض Don't negotiate

إلا إذا كنت مضطر لذلك.

ماذا يعني هذا الكلام؟



مهارات التفاوض Negotiation Skills



القاعدة الثانية:

لا تتفاوض مع نفسك مطلقا

The second rule is never to negotiate with yourself

كل واحد منا يجد نفسه بشكل تلقائي وهو ذاهب لأي تفاوض يفترض
نفسه وينقض نفسه واستعداده بهذا يزيد لفقد الثقة بالنفس .

مهارات التفاوض Negotiation Skills

القاعدة الثالثة:

Never accept the first offer لا تقبل العرض الأول مطلقا

لسببين الأول: إذا كنت تتفاوض مع مفاوض بالفطرة فسيظل محتفظا بشيء ما لآخر التفاوض لذلك لن يكون العرض الأول هو الأفضل بالنسبة لك.

السبب الثاني: إذا كنت تتفاوض مع مفاوض محترف فلن يكسر القاعدة الثانية ويتفاوض مع نفسه.



مهارات التفاوض Negotiation Skills

القاعدة الرابعة:

لا تكن صاحب العرض الأول مطلقا

Never be the first bidder if possible.

إن أمكن ذلك ببساطة إذا الطرف الثاني قدم العرض الأول فهو لن يتفاوض مع نفسه ويكسر القاعدة الثانية وأنت لن تكسر القاعدة الثالثة وتقبل العرض الأول ولذلك قد يكون أفضل عرض تسمعه في هذا اليوم ومع ذلك ستتفاوض حوله .



مهارات التفاوض Negotiation Skills

القاعدة الخامسة:

اسمع كثيرا وتكلم قليلا The fifth rule, listen more and speak less

عندما ندخل في أي تفاوض مع طرف آخر يجب أن نعي أن
لدينا أذنين وعينين ولسان واحد .

لماذا نقول هذا؟ لأنك لو تكلمت كثيرا فستكسر بعض أو كل القواعد الأربعة السابقة
فمن الممكن أن تتفاوض مع نفسك ومن الممكن أن تقدم العرض الأول .



مهارات التفاوض Negotiation Skills

القاعدة السادسة:



The sixth rule does not give anyone free gifts لا تعطِ أي شخص هدايا مجانية

من يرد شيئاً في عملية التفاوض يجب أن يتعب من أجل أن يأخذها
أو يعطيك شيء مقابل لها هذا لأن هدية اليوم المجانية غدا ستكون الأساس...

مهارات التفاوض Negotiation Skills

القاعدة السابعة:

احذر تشريح الصفقة The seventh rule beware the anatomy of the deal

احذر وأنت تتفاوض مع العميل وتقول له المبلغ المستحق عليك 100 ألف جنيه وذلك عبارة عن:

غرامات تأخير 5.000 جم

مصروفات تحصيل 14.000 جم

مصروفات إدارية 10.00 جم

أصل البضاعة 80.000 جم

مهارات التفاوض Negotiation Skills

القاعدة الثامنة:

تجنب ندم المبتدئين Avoid beginners' regrets

دائماً كل واحد لو خسر تفاوض لازم يقع فريسة لعدة تساؤلات:

هل تسرعت؟

هل أخطأت؟

هل قصرت؟



مهارات التفاوض Negotiation Skills



القاعدة التاسعة:

لا تتسرع في عقد الصفقة Don't rush into a deal

تجنب قدر المستطاع عقد صفقات سريعة يجب أن تعرف أن كل

عملية تفاوض لها نطاق زمني وسرعة في الأداء.

مهارات التفاوض Negotiation Skills

القاعدة العاشرة:

لا تبوح بآخر ما كان عندك The tenth rule does not reveal the last thing you had
عند انتهاء الصفقة مهما كان الحديث جميل أو لطيف لا تتحدث عن الصفقة المنتهية وأنه كان
بإمكانك قبول عرض أقل أو أنك كان يمكنك تقديم سعر أفضل أو خصم زيادة.
لأنك ستكسر قاعدة



WIN – WIN Situation

To

Loss – win Situation

لا تفعل ذلك لا قبل ولا أثناء ولا بعد الصفقة.

مهارات التفاوض

Negotiation Skills

وبوصلنا لنهاية هذا الفيديو نكون وضحنا واحدة من أهم المهارات لأي مسؤول تحصيل .
على المستوى الشخصي والمهني وكيف نقدر أن نتفاوض وننجح في التفاوض وأهم العناصر التي
يجب أن نتلاشاها أثناء عملية التفاوض.
وتعرفنا على أهم قواعد للتفاوض .



أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها

The Most Negotiation Mistakes That You Should Beware Of

أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها

The Most Negotiation Mistakes That You Should Beware Of

بعد أن تعرفنا على مهارة التفاوض وكيف يمكننا أن نتقنها ونجيدها
وتكلمنا عن العناصر التي يجب أن نتلاشاها في التفاوض
سنتكلم عن الأخطاء التي من الممكن أن نقع فيها أثناء عملية التفاوض .





أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها

The Most Negotiation Mistakes That You Should Beware Of

أهم أخطاء التفاوض في التحصيل التي يجب الحذر منها:

الغرور: Vanity

تظهر هذه الصفة بوضوح عندما تكون فخورا أو معجبا بعرضك لتسوية الأزمة أو ربما بمهاراتك لالتزامك بالمثاليات فتلغي مساحة المناورة لديك أو فرصة التفاوض للطرف الآخر .

أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها

The Most Negotiation Mistakes That You Should Beware Of



الطمع: Greed

وتظهر هذه الصفة عندما تريد شيئاً بشدة ولكنك غير قادر على أن تضع حدود لاختياراتك لأنك ترغب في هذا الشيء بشدة.

أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها

The Most Negotiation Mistakes That You Should Beware Of



الاشتهاء: Graving

وهذا يحدث عندما ترى شيء وتشتهيه بشدة

الذي يحدث أنك بدون وعي تجعل من هذا الشيء عرض مثالي
فلا تعطي مساحة المناورة لنفسك أو فرصة التفاوض للطرف الآخر.

أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها

The Most Negotiation Mistakes That You Should Beware Of



الغضب: Anger

غالبا نزعج جدا عندما تحدث تضاربات في الآراء ولكننا ننفلع عاطفيا عندما ننخرط في الغضب.

أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها

The Most Negotiation Mistakes That You Should Beware Of



الجشع : Greed

من الممكن بالطبع أن يفسد الصفقة وبالذات لو كنت تريد
أكثر من اللازم فمثلا أنت تطلب 5% عوائد تأخير علمت
بالصدفة أن الشركات المنافسة تأخذ 10% فقررت رفع النسبة
على هذه الصفقة حالا دون مراعاة للطرف الآخر.

أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها

The Most Negotiation Mistakes That You Should Beware Of

الكسل: Laziness

و يتجلى عندما لا تخطط على الإطلاق ويحدث هذا لأنك

لا تكثر فليس لديك أسلوب ولا مهتم لماذا يجب أن

تفعل الأمر وبالطبع هناك مئات الحجج التي تفسر أسباب الكسل التي تقولها لنفسك

أنك دائما تنجح في التحصيل.

الناس طيبين وبالتأكيد سيدفعوا.

بالتأكيد الكسل ليس معناه أنك لم تخطط فقط ولكن معناه أنك لن تكسب عملية التفاوض.





أهم أخطاء التفاوض التي يجب الحذر منها

The Most Negotiation Mistakes That You Should Beware Of

أرجو أننا وبوصولنا لنهاية الموضوع نتمكن من حماية أنفسنا من الوقوع في هذه الأخطاء أثناء عملية التفاوض.



قواعد الإقناع الثمانية

Rules Of Persuasion

قواعد الإقناع

Rules Of Persuasion

الإقناع هو فن أن تستطيع أن تقنع أي أحد أن يفعل ما تريد دون أن يشعر بالقلق من أنه ينفذ توجيهاتك.

قواعد الإقناع

Rules Of Persuasion

1- قدم معروف Do a favor

الإنسان بطبيعته كائن اجتماعي ودائما يحب تلقي الهدايا أو المجاملات وفي نفس الوقت نحب أن نرد المجاملات.

2- قدم خيارات Provide options

يجب أن تستخدم هذا التكنيك بذكاء يعني أن تقدم عرضين يكون العرض الخاص بك هو الأفضل بكثير.



قواعد الإقناع

Rules Of Persuasion

3- اجعل أهدافك عالية Aim high

يجب الحذر عند محاولة إقناع أحد أن تطلب الحد الأدنى للأقساط أو نصف المبلغ وإنما اطلب إجمالي المديونية مضافا إليها عوائد التأخير وأي مصروفات أخرى

4- الوقت والمكان Location and time

من الضروري عند محاولة إقناع الطرف الثاني أن ينفذ طلباتك وهو متقبل ذلك أن تختار الوقت المناسب لذلك لا بد من اختيار المكان المناسب.



قواعد الإقناع

Rules Of Persuasion



5- قوة نعم Yes leader

أربع أسئلة إجاباتهم نعم في الخامسة سيجيبك بنعم دائما عود نفسك تكون مجهز مجموعة من الأسئلة إجابتها كلها بنعم.

6- التواصل البصري Eye contact

7- قوة الكلمة Power of word

يفضل تستخدم كلمة نحن لأنها تشعر العميل بالدفء والاهتمام.

قواعد الإقناع

Rules Of Persuasion

8- قدم الأسباب .

دائما عود نفسك أن تقدم أسباب طلبك للسداد السريع
وأن الدفعة يجب أن تكون المبلغ المتأخر بالكامل وهكذا.

قواعد الإقناع

Rules Of Persuasion

وبانتهاء هذه المحاضرة نكون استوعبنا
فنون الإقناع وكيفية الإقناع للعملاء بالسداد
باستخدام بعض حركات لغة الجسد وكيف
نركز مع العميل ونستخدم قوة نعم .



المحاضرة الرابعة

مهارات الحزم والحسم واتخاذ القرارات

Assertiveness, decisiveness and decision-making skills

مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

سنتعلم مهارة من أهم المهارات الواجب توافرها في مسؤول التحصيل
وأهم الخطوات التي يمكن أن تساعدني لأن أكون حازما وحاسما مع العملاء دون إفساد علاقتي بهم
وكيفية زيادة ثقتي بنفسي وسنتعرف على نوعية أسلوبنا في التعامل مع الآخرين
هل نحن إيجابيين أم لا ...

مهارات الحزم والحسم Firmness And Decisiveness Skills

هل الحزم والحسم صفات موروثة أم مكتسبة؟

Is Firmness And Decisiveness Inherited Or Acquired Traits?



مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

اكتساب مهارة الحزم والحسم والثقة بالنفس وتوكيد الذات

What is firmness and decisiveness?

ما هو الحزم والحسم ؟

(الحزم والحسم) هو مدى قدرتك على الثقة بنفسك والتعبير عما
في داخلك دون اللجوء للتصادم أو العنف.

ويعتبر طريقة سليمة للتواصل وتبني علاقات عمل ناجحة،
كما أنها تقلل من التوتر والقلق عند حدوث اختلافات في الرأي مع الآخرين.



مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

وهنا يمكن أن نقسم مسؤولي التحصيل في مواجهة الآخرين إلى ثلاثة أنواع:

1. سلبي ولا يستطيع قول "لا"

2. يواجه الناس بعنف

3. المتوازن الحازم الواصل من نفسه

فكيف تكتسب مهارة الحزم والحسم والثقة بالنفس وتوكيد الذات؟



مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

من أساسيات الحزم والحسم أن تتعلم قول كلمة "لا"

One of the basics of firmness and decisiveness is to learn to say the word “no”

بصورة حازمة ومؤدبة أمام طلبات الآخرين.

فاكتسابك لمهارة الحزم والحسم يمكن أن يساعدك على مواجهة الصعوبات في التعامل مع العملاء والمدينين بدون تصعيد للمشاكل وللأسف يعتقد البعض أن الحزم ومواجهة الآخرين بحقيقة شعورك قد يسبب التنافر والاختلافات ...



مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills



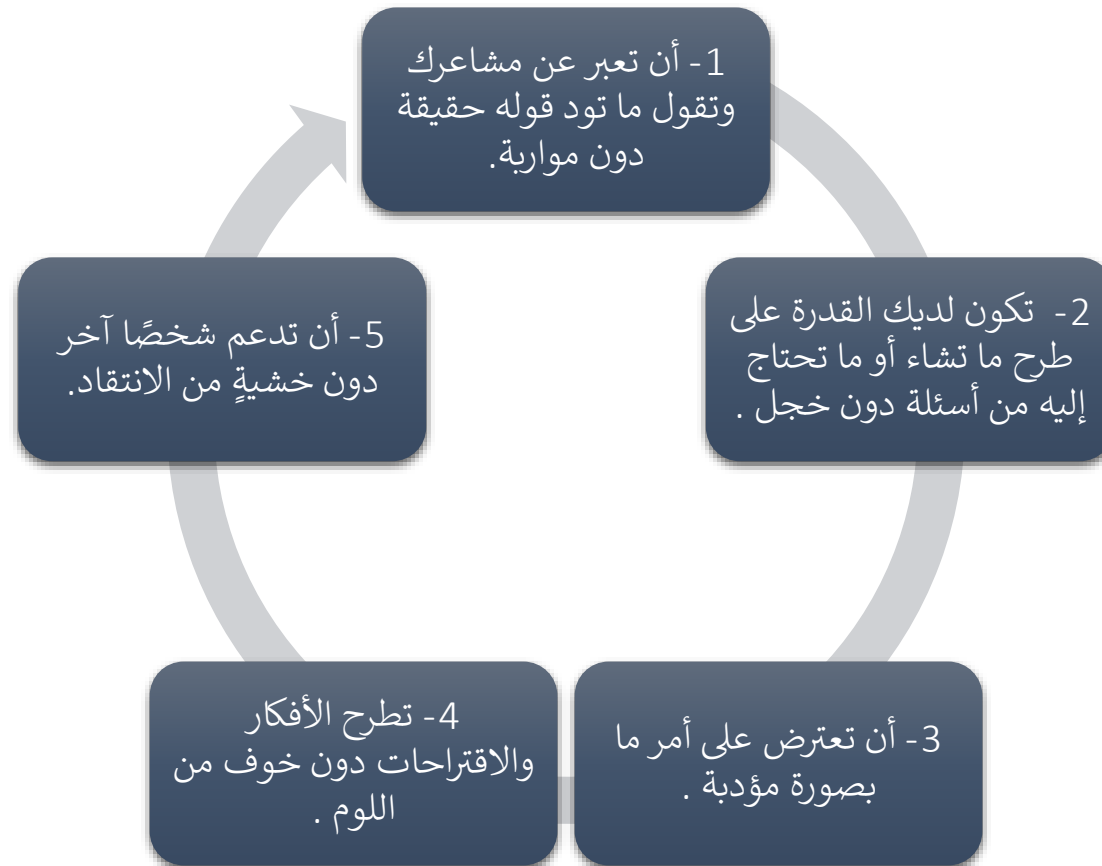
لنجيب معا على سؤال هل الحزم موهبة مورثة أم مهارة مكتسبة ؟
وعادة لا تكون مهارة الحزم والحسم صفة أصيلة طبيعياً،
فهي تحتاج لاكتسابها إلى القليل من التعليم والكثير من الممارسة، وتكمن
صعوبتها في أنها محاولة للتوازن بين العنف الشديد والسلبية الشديدة.

مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

أهم صور الحزم والحسم

The most important images of firmness and decisiveness



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

مهارات الحزم والحسم Firmness And Decisiveness Skills

و لنأخذ مثالا عمليا على مهارة الحزم والحسم في التعامل .

Let's take a practical example of the skill of assertiveness and decisiveness

لتوضيح الحزم والحسم دون سلبية مفرطة أو حزم جارح.

مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

الموقف الأول:

لو قام شخصا بالاعتذار عن لقاءك في الموعد المحدد بينكم ولكن قبل الموعد بوقت قليل!
التصرف العنيف: تتصور أنه فعل هذا عن قصد، وتقوم بتعنيفه على فعلته دون معرفة الأسباب .
التصرف السلبي: أن تتقبل الاعتذار ولا تحاول أن تعترض أو تظهر ما بداخلك.
التصرف الحازم: أن تتصور أنه ربما حدث له أمر طارئ فتبلغه بأدب.
من فضلك، كنت أتوقع أن تبلغني قبل الموعد بوقت كافٍ لترتيب مواعيدي ومتى سيكون الموعد البديل.

مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

الموقف الثاني:

لو اتصل بك أحد الأشخاص وهو شخص ثرثار ويتصل بك ليتحدث معك حول ظروفه الخاصة وما يعانيه من مشاكل.

وللأسف لا تملك الكثير من الوقت لمثل هذه الأحاديث..

فيومك مليء بالمهام التي عليك إنجازها

التصرف العنيف: أن تغضب لأنه لا يحترم وقتك، وتقاطع كلامه ساخرا بحديثك.



مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills



التصرف السلبي: Negative behavior

وهو أن تجعله يستمر قدمًا في حديثه مهما طال دون أن تقاطعه،
وتتصور أنه في حاجة إلى مساعدتك؛ بينما أنت الذي تعاني من ضياع الوقت.

التصرف الحازم: Resolute disposition

استمع إليه لدقيقة أو دقيقتين، ومن ثم تحدث إليه بلطف وود صادق ومظهرًا
تعاطفًا حقيقيًا وتطلب منه الحديث في وقت آخر يتناسب مع ظروفك.

مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

أهم الخطوات لتتعلم كيف تكون حازما.

1- كن واقعياً بالنسبة لما تكرهه 1- Be realistic about what you hate

(كأن يتصل بك عميل بعد مواعيد العمل الرسمية أو في أيام الإجازات)
عليك أن تكون محددا في وصف تأثير هذا التصرف عليك،
وهي بداية جيدة لك في التدريب على الحزم.

2- كن دقيقاً 2- Be precise

ولا تصدر أحكاماً: حين تُعلق أو تتحدث عن تصرفات الآخرين
حول أمر تكرهه أو تصرف لا تحبه عليك بأن تصف هذا التصرف بدقة.



مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

3- لا تستخدم "رسالة أنت": Don't Use "you" message

الأمر بسيط، فاستخدامك كلمة "أنت" عند بداية الحديث مع شخص ما تعطي انطباعا وكأنك تصدر تعليمات أو تهاجم

فرسالة أنت "هي" عليك أن تتوقف عن فعل هذا.

4- استخدم رسالة أنا : Use I message

فأنت حين تبدأها بكلمة "أنا.." فإن التركيز يكون أكثر ناحية مشاعرك أنت، وما يضايقك من تصرفات الآخرين فرسالة "أنا" كنت أود لو يمكنك التوقف عن فعل هذا.



مهارات الحزم والحسم

Firmness And Decisiveness Skills

5- نصائح عامة: General Advices

تأكد من أن وضعية جسمك الواثقة وأنت تتحدث:

اجعل قامتك منتصبة، واكتافك مشدودة.

وانظر للآخرين في أعينهم،

ولا تتوتر أو تحتد في الكلام،

فليس هناك ما تخشاه.

استخدم نبرة صوت حازمة ولكن محبة وودودة في نفس الوقت.

مهارات الحزم والحسم Firmness And Decisiveness Skills

when you are in discussion

Don't forget to listen

Ask questions

فمن المهم أن تفهم وجهات نظر الآخرين جيدًا حاول أن تفكر بمنطق

Win – Win situation

فيمكنك أن تصل لصيغة تفاهم تستطيع من خلالها تحقيق احتياجاتك،

واحتياجات الآخرين في نفس الوقت.

حين تكون في مناقشة

لا تنس أن تستمع

وأن تسأل أسئلة

تحقيق المكسب للطرفين



مهارات اتخاذ القرار

Decision making skills

مهارات اتخاذ القرار في تحصيل الديون Decision making skills in debt collection
عند التفكير في أكثر الأشخاص نجاحًا، فإننا غالبًا ما نعزو سبب نجاحهم إلى قدراتهم على اتخاذ القرارات الصحيحة.

فما هو المقصود بمهارات اتخاذ القرار؟

اتخاذ القرارات هو عملية الاختيار الناجح بين أمرين، حيث يعتمد اتخاذ القرار على تعلم فن الثقة بالنفس حيث تعتبر الثقة بالنفس هي مفتاح الوصول للنجاح في وظيفتك.



مهارات اتخاذ القرار Decision making skills

مراحل اتخاذ القرار Stages of decision - making

- 1- تحديد المشكلة، أو التحدي أو الفرصة المتاحة.
- 2- وضع قائمة بجميع الحلول الممكنة.
- 3- تقييم تكلفة وإيجابيات وسلبيات كل حل.
- 4- اختيار حل واحد أو إجابة مناسبة .
- 5- تقييم أثر القرار المتخذ مع الأخذ في الاعتبار إجراء أي تعديلات أو تغييرات ضرورية في الواقع اتخاذ القرارات هو مهارة مكتسبة تتطور وتنمو مع التدريب وليست فطرية.



مهارات اتخاذ القرار Decision making skills

بوصولنا لنهاية المحاضرة نكون

على علم أن الحزم والحسم واتخاذ القرارات صفات مكتسبة يمكن تنميتها
بالتدريب والممارسة تعرفنا على أسلوبنا في التعامل سلبي أم إيجابي أم عنيف
ومتى يمكننا قول كلمة لا ؟



مهارات الاتصال والتواصل الفعال

Effective Communication And Communication Skills

مهارات التواصل الفعال

Effective Communication



فن توصيل المعلومة واستقبالها
باستخدام كل الوسائل المتاحة بالنسبة لك
وبطريقة جيدة تجعلك تنجح في توصيل المعلومة
دون إطالة أو إضاعة وقت ومهارات فن الإنصات وتقبل النقد

مهارات التواصل الفعال

Effective Communication



من المهارات الواجب أن تتمتع بها كمسؤول تحصيل
Effective communication هي مهارات التواصل الفعال
وقد تم تحديد كلمة فعال لأهمية الوصول للهدف من التواصل .
وهو عادة ما يتم بين فردين أو أكثر من خلال تبادل الرسائل بكافة أنواعها .

مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

ومن مهارات التواصل الفعال التي يجب أن تتمتع بها؟

1- مهارة الاستماع Active listening

2 – الثقة بالنفس Self confidence

3 - تقبل النقد Accept criticism

4 – نبرة الصوت المناسبة voice over

ننصح باستخدام الفواصل والاستراحات في أثناء الكلام،

فالصمت لثوانٍ عدّة يجعل المتكلم أكثر راحة وتركيزاً فيما يقول،

ويمنح المستمع وقتاً أكثر لفهم ما يسمع.



مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

1- مهارة الاستماع Active listening

مما لا غنى عنه في مهنة تحصيل الديون أن يكون المسؤول مستمعاً جيداً،
فلقد منحنا الله أذنين ولسان واحد .

مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

1- مهارة الاستماع Active listening

ولكي تكون مستمع جيد يجب أن تتعلم هذه الأشياء وتتعلم كيف تتقنها

إفساح المجال للطرف الآخر للتكلم دون مقاطعة،

الإصغاء للطرف الآخر بكل تركيز،

ممّا يجعله قادراً على اختيار الرد المناسب،

ويُصبح التواصل أكثر فاعلية عندما يشعر الطرف الآخر أنّ

الشخص الذي أمامه يسمعه بحرص ويهتم بحديثه.



مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

2- الثقة بالنفس

Self confidence

عادة ما ينجذب العملاء للموظف الذي يتحدث بثقة
وتجذبهم الأفكار التي يتم التعبير عنها بثقة.
حتى وإن لم تكن أفكاراً إبداعية فقد يتجاهلون أفكاراً عبقرية.
فقط لأنّ من قدّمها لا يملك ثقةً كافية بنفسه وبفكرته .



مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

3- تقبُّل النقد: Accept criticism

حتى تنجح في مهنة محصل ديون يجب أن تملك القدرة على تقبل النقد الموجه إليك أو الردود على مقترحاتك أو تعليقاتك.

وذلك لأن في تعليقات الآخرين يكون هناك العديد من الفوائد أحياناً.
أمّا النقد السلبي الذي غايته تحطيم المعنويات، يجب أن تكون لك القدرة على تجاهله كأن لم يكن .

مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

4- طبقة الصوت Voice over

نستخدم جميعا حنجرتنا لرفع الصوت وتخفيضه وزيادة حدته ونبرته وبرودته ودفئه والنغمة التصاعدية والنغمة التنازلية في توصيل الكثير من المعاني والانطباعات.

فصوتك يعبر عن مدى غضبك أو فظاظتك وكذلك يمكن أن يعبر عن مدى ضعفك أو استكانتك .



مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

5- التعاطف: Empathy:

بالتأكيد إنك لن تستطيع تحقيق تواصل جيد مع الآخرين ما لم تكن قادراً على تفهّم مشاعرهم وأن تعاملهم بتعاطف مع موقفهم وهذا ما كان يستخدمه كرسنوفر فوس عند التفاوض مع الإرهابيين وخاطفي المواطنين .

واختيار الكلمات المناسبة في الحديث معهم، ممّا يجعلهم يشعرون بالراحة والميل للحديث والتواصل الدائم معه.



مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

Respect

6- الاحترام

الاحترام المتبادل هو مفتاح السر لنجاح أي مفاوضات لتحصيل المديونيات وذلك من خلال معرفة الوقت المناسب للكلام أو التواصل، واختيار الكلمات المناسبة، وإفساح المجال للحديث دون مقاطعتهم، وعدم الإساءة إليهم أو التقليل من شأنهم.

مهارات التواصل الفعال

Effective Communication



7- مهارة طرح السؤال Question asking skill

هذه المهارة تعلمنا كيفية الحصول على المعلومات التي نحتاج إليها.
وتجعل الطرف الآخر يشعر بالراحة أثناء تواصله معنا أو مشمئز ويرغب في إنهاء
المقابلة سريعا.

مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

7- مهارة طرح السؤال Question asking skill

وهناك العديد من أنواع الأسئلة

كالأسئلة المباشرة التي تسأل في صلب الموضوع،

والأسئلة غير المباشرة،

وأيضاً الأسئلة المغلقة التي تكون إجابتها محددة بنعم أو لا،

أو الأسئلة مفتوحة الإجابة، فالمهارة تكمن باختيار نوع السؤال المناسب للموقف.



مهارات التواصل الفعال

Effective Communication



8- مهارة التفاوض والإقناع: Skill of negotiation and persuasion

أن ينجح الإنسان في كسب تفاوض ما، وإقناع الآخرين بفكرة ما، وكثيراً ما يحتاج الإنسان لهذه المهارة، سواء في عمله أو في حياته الشخصية، وهي من أهم وأصعب المهارات كما تكلمنا في السابق .

مهارات التواصل الفعال

Effective Communication

9- الابتعاد عن مسببات التشويش . Stay away from the causes of confusion - 9

حتى تكون عملية التواصل فعالة يجب الابتعاد عن مصادر التشويش
كاستخدام الموبايل أو عدم وضعه في وضع الصمت .

ولو كان هناك إزعاج صوتي خارجي يمكنك الصمت لحين توقفه ثم تكمل حوارك .

مهارات التواصل الفعال

Effective Communication



The jest

10- الدعابة:

حيث تعمل التعليقات أو التعبيرات الفكاهية على كسر الملل ولفت الانتباه ولكن احرص على إبقاء جدية المهمة في نصابها الأساسي.

مهارات التواصل الفعال

Effective communication

وبذلك نكون قد تعرفنا على أهمية التواصل الفعال
ومهارات التواصل اللازمة لمسؤولي التحصيل.
باستخدام كل الوسائل المتاحة بالنسبة لك
باستخدام مهارات فن الإنصات وتقبل النقد والتفاوض
والإقناع والابتعاد عن التشويش وغيرها من التكنيكات



مهارة فهم النواحي النفسية والسيكولوجية للبشر.
The skill of understanding the psychological and
psychological aspects of humans

النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects



سنتعرف معا على حزمة من المعلومات السلوكية

التي فسرنا علم النفس

ولا بد أن تكون على دراية بها حتى تستطيع أن تتقن مهنتك في التحصيل

ومن الممكن أن تلاحظها في نفسك وفي عملائك بدءًا من سبب

اعتقادك أن مذاق الطعام يكون أفضل عندما يصنعه شخص معين إلى سبب

رؤيتك أحيانًا لبعض الوجوه البشرية المألوفة في أشياء غير حية كالغيوم مثلاً.

النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

1- إذا كانت لديك خطة بديلة If you have an alternate plan

فمن غير المرجح أن تنجح خطتك الأصلية في كثير من الأحيان،
قد يكون من الأفضل ألا تكون مُطمئنًا للنتائج بدرجة كبيرة، فعامل الشعور بالخطر
يُعتبر من أهم الأسباب التي تدفعنا لتحري الدقة وتجنب الوقوع في الأخطاء.
فمثلا في حال توجهك لإجراء مقابلة عمل وقمت بإعداد خطة أساسية.
وفي نفس الوقت قمت بإعداد خطة ثانية plane B
فإن احتمال نجاح الخطة الأصلية يقل بدرجة كبيرة .



النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

2- أحيانا يكون الخوف مصدر للسعادة Sometimes fear is a source of happiness

في بعض الأحيان عندما نمر بتجربة تثير الخوف مثل احتمال فشل المفاوضات تنتابك مشاعر القلق والخوف.

ولكن تجاربك السابقة تجعل عقلك يفكر إن في الحالات المشابهة سابقاً

نجحت المفاوضات وهنا يدرك العقل أنك لست في خطر حقيقي في هذه الحالة
يفرز المخ كمية من الهرمونات المسؤولة عن السعادة.

مما يجعلك تشعر بالإثارة والسعادة.

(كأن تشاهد فيلمًا مخيفًا أو تجرب إحدى الألعاب الهوائية في مدينة الملاهي).



النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

3- التثاؤب هو وسيلة تواصل اجتماعي! Yawning is a means of social communication!

هل تساءلت قبلاً عن السبب الذي يجعلك تتثاءب حينما ترى شخصاً آخر يتثاءب؟

لا زال السبب وراء التثاؤب بحد ذاته غامضاً،

وكذلك الحال فيما يتعلق بكونه معدياً،

لكن بعض العلماء يعتقدون أنّ التثاؤب عند رؤية الآخرين يتثاءبون ما هو إلاّ

وسيلة لزيادة الترابط والتواصل مع أفراد الفصيلة نفسها

وهذه معلومة لعلمك عندما تحتاج لتحقيق تواصل بالتقليد .



النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

4- يميل البشر إلى التأثر بمأساة شخص واحد

Humans tend to be affected by the tragedy of one person

أكثر من التأثر بمأساة مجموعة يعني لو عرضت عليك صورة ولد يعاني من الفقر الشديد فإنك ستتعاطف معه أكثر من تعاطفك لو الصورة لبلدته كلها التي تعاني من الفقر حيث يعتقد علماء النفس أننا مجبرين على مساعدة الشخص الذي أمامنا.



النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

4- يميل البشر إلى التأثر بمأساة شخص واحد

Humans tend to be affected by the tragedy of one person

ولكن عندما تبدو المشكلة كبيرة جدًا

فإننا نرى أن دورنا الصغير لا يفعل الكثير مما يقلل الحافز لدينا للمساعدة.

لذلك حاول أن تظهر للعميل أن تحصيل ديونه مشكلتك الشخصية

وليست مشكلة الإدارة التي تعمل بها ككل .



النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

5- فكرة سلبية واحدة مقابل كل 5 أفكار إيجابية

1 negative thought for every 5 positive thoughts

تمتلك أدمغتنا ما يسمى بـ "التحيز السلبي" الذي يجعلنا نتذكر المواقف السيئة أكثر من الجيدة،

ولهذا السبب تنسى سريعًا أن زميلك في العمل أثنى على ال Presentation
، لكنك تستمر في التفكير في نقد لاذع أو سلبي تعرضت له من أحد الأشخاص.

يقول علماء النفس أنك بحاجة إلى خمسة أشياء إيجابية مقابل كل شيء سلبي واحد
لكي تشعر بالتوازن في حياتك.

وهذا معناه أن مجرد شعورك بالرضا معناه أنك تمتلك توازن بين الإيجابيات والسلبيات.



النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

6- مذاق الطعام أفضل عندما يصنعه شخص معين

Food tastes better when someone makes it



هل تساءلت يومًا عن سبب تفضيلك لمذاق الوجبة التي تتناولها في المطعم عن تلك التي تصنعها في المنزل، حتى لو كنت تستخدم نفس المكونات؟ السبب وراء ذلك بسيط، فإعداد وجبة لنفسك يتطلب منك الوقوف طويلاً على تجهيزها وتحضيرها وطهيها مما يقلل من قابليتك وشهيتك للطعام، وبالتالي لن تشعر جيداً بمذاقها عند أكلها .

النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

7- يفضل العقل معرفة الأسوأ على أن يجهل المستقبل

The mind prefers to know the worst than to be ignorant of the future

بمعنى أنك لا بد أن تخبر العميل بأنه من الممكن أن يتعرض لاتخاذ الإجراءات القضائية في حالة
عدم الالتزام بمواعيد السداد.



النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

7- يفضل العقل معرفة الأسوأ على أن يجهل المستقبل

The mind prefers to know the worst than to be ignorant of the future

السبب في ذلك هو أنّ الجزء من الدماغ الذي يتنبأ بالعواقب
يكون أكثر نشاطًا عندما لا يعرف ما يمكن توقعه.

يعني ممكن يتخذ مواقف أكثر

تحديا لو لم يعرف التطورات التي من الممكن أن تحدث لهم .بمعنى آخر، حدوث الأسوأ أقل تأثيرًا
وإرهاقًا للعقل من انتظار المجهول.

النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

8- العقل البشري مُبرمج على رد الجميل .

The human mind is programmed to return the favor



يوجد قاعدة في علم النفس تُسمّى "قاعدة المعاملة بالمثل"

وهذا ما قلناه في محاضرة مهارات التفاوض Do Favor

تُشير هذه القاعدة إلى أن ردّ الجميل ليس مجرد مسألة أخلاقية،

وإنما نحن مبرمجون على الرغبة في مساعدة شخص قام بمساعدتنا بالفعل.

ترجع هذه الخدعة النفسية غالبًا ما تُستخدم في المتاجر المختلفة،

حيث تقدّم للزبائن هدايا مجانية لتُشعرهم بضرورة ردّ الجميل وشراء بعض منتجاتها.

النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

9- عقولنا مُبرمجة على اتباع الاختيارات

Our minds are programmed to follow choices



التي يختارها الآخرون في تجربة شهيرة تم إجراؤها في الخمسينيات من القرن الماضي،
طُلب من مجموعة من طلاب الجامعات الإشارة إلى أي من الخطوط
الثلاثة المرسومة لها نفس طول الخط الرابع.
وجد الباحثون أنه عندما يسمع الطالب إجابات الطلاب الآخرين المشاركين في التجربة
حتى لو كان من الواضح أنها خاطئة، فإنه يتبعهم ويعطي نفس الإجابة الخاطئة.
أي من الممكن أن تقول للمسؤولين في الشركة الدولية أن الشركات المشابهة كلها قبلت
العرض الأول وهو تسديد جزء من المديونية.

النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

10- موضوعنا المفضل للحديث هو أنفسنا .

Our favorite topic of conversation is ourselves.

لا تلم المسؤول في الشركة الدولية لو أنغمس في الحديث عن نفسه،
إنها فقط الطريقة التي يعمل بها دماغه البشري .

لنكن صريحين، جميعنا نحبّ الحديث عن مشاعرنا، أفكارنا الخاصة وتجاربنا
الحياتية، ولا ضير في ذلك... لكن لنحرص على ألا يكون حديثنا من باب التباهي
والتفاخر، ولنمنح الآخرين فرصة ليتحدّثوا هم أيضًا عن أنفسهم.



النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

11- مهارة تعدد المهام ليست سوى وهم!



The skill of multitasking is nothing but an illusion!

واحدة من أكثر معلومات علم النفس غرابة هي أنّ مهارة تعدّد المهام ليست سوى وهم! حتى عندما تعتقد أنك تقوم بأمرين في وقت واحد، فإنّ ما تفعله في الواقع هو التبديل بسرعة بين المهمّتين، مما يعني أنك ما زلت تركز على مهمّة واحدة في كل مرّة. لذا لا عجب أنه من الصعب الاستماع إلى صديقك وهو يتحدث معك أثناء تصفح مواقع التواصل الاجتماعي، فهنا أنت فعلاً تقوم بمهمّتين معاً في الوقت ذاته.

النواحي النفسية والسيكولوجية Psychological And Psychological Aspects

12-الخيارات المتعددة ستصيبك بشلل في الأفكار!

Multiple choices will paralyze you with ideas!



قدّم الباحثون العديد من الأدلة على أن أدمغتنا تفضل بضعة خيارات قليلة على عددٍ كبير منها فيما يُعرف بنظرية "مفارقة الاختيار".

أي عندما تحل المشكلة الخاصة بالشركة الدولية حاول ألا تقدم خمس حلول لنفس المشكلة، قد يجعل الشخص لا يستطيع الاختيار ولا يقبل أي منهم.



النواحي النفسية والسيكولوجية

Psychological And Psychological Aspects

13- القوة تجعل الناس أقل اهتمامًا بمشاعر الآخرين .

Power makes people less concerned with the feelings of others.

لا ننكر جميعاً أن للسلطة زهوة وعنفوان لا يقاومها إلا قليل ويجب أن نحذر من الوقوع فريسة لعشق السلطة أو القوة.

فسلطتك كمسؤول للديون قد يجعلك تستعمل بعض الألفاظ أو تظهر القوة على عميلك دون أن تشعر أو أن تصبح أسوأ في استخدام تعابير الوجه، مما يشير إلى فقدانك للتعاطف أو الذكاء العاطفي.

ما هو المتوقع أن يحصل عليه الدارس بنهاية المحاضرة؟

وبهذا نكون قد تعلمنا في المحاضرة 13 قاعدة
من أهم قواعد علم النفس والسلوك الذي من الممكن أن يؤثر على
طريقتي في التعامل مع العملاء وأني يجب أن أقدم للعميل
العديد من الخيارات لكي يختار منها وأني يجب أن أتركه
يتكلم عن نفسه وغيره..

المحاضرة الخامسة

طرق تحصيل الديون والموازنة بين المكاسب والمخاطر
Debt Collection methods and the balance between
gains and risks.

طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting

هناك الكثير من المهام التي تتولاها إدارة التحصيل والديون المتعثرة بجانب إدارة الائتمان

There are a lot of tasks that the collection and bad debt department handles besides managing it credit

من حيث التأكد من :-

- 1- الملاءة المالية للعميل .
- 2- مدى قدرته على السداد.
- 3- التأكد من أنه قد تم توجيه القرض للغرض الذي منح من أجله.

طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting



- 4- تقييم الضمانات التي منحها العميل للبنك وتثمين قيمتها السوقية العادلة.
- 5- التأكد من أن القرض الممنوح يمثل نسبة من قيمة الضمانات وليس قيمتها بالكامل.
- 6- اتخاذ الإجراءات القانونية ومتابعة إجراءات البلاغ ضد العميل المتعثر ومتابعة القضية وإجراءات التنفيذ عليه.

طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting

والتدريب والتطوير المستمر للمحصلين يساعدهم على :

Training and continuous development of recipients helps them to:

(1) تعلم مهارات جديدة وتطوير الحالية Learn new skills and develop existing ones

(2) تصحيح أو تعزيز مفاهيم وممارسات الحالية

correct or enhance existing concepts and practices

(3) إثراء النفس وتبادل الخبرات والتجارب العملية المختلفة بين المتدربين المشاركين

Self-enrichment and exchange of experiences and various practical experiences among the participating trainees

طرق تحصيل الديون Method Of Collecting

ومن الجدير بالذكر

أنه في جميع الحالات والأوقات وفي جميع القطاعات أوفي عصر الانكماش أو الركود الاقتصادي لا يمكن الاستغناء
عن أهم إدارتين وهما:

(1) المبيعات

(2) التحصيل

حيث أنك تستطيع تخفيض ميزانية جميع الإدارات
والأقسام بأي مُنْشأة عدا هاتين الإدارتين
؛ لأن جهودهما تصب في أرباح المُنْشأة.



طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting



بل على العكس حيث يجب مضاعفة وزيادة عدد موظفي المبيعات والتحصيل. لأنه في ظل هذه الظروف الاقتصادية حتى نتمكن من تنمية استرداد الأموال يجب تعيين المزيد من موظفي التحصيل وتكثيف تدريبهم للحفاظ على ازدهار ونمو أرباح المنشأة لتغطية المصروفات التشغيلية وكذلك لارتباط عملهما ببعض مباشرة.

طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting

(11)Steps to debt collection

(11) خطوة لتحصيل الديون

Debt collector Steps.

اتبع هذه الخطوات لتحصيل الديون

1. اسع جاهداً للحصول على ضمان من المشتري أي شيء يثبت أنه لديك دين عليه مثل ورقة تثبت أن لديه دين عليك شيك أو أي ورقة يتعهد فيها بأن لك دين عنده .

Strive for a guarantee from the buyer.

طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting

(11)Steps to debt collection (11) خطوة لتحصيل الديون

2. راجع تاريخ الشخص الذى يريد الدين منك هل سدد ديونه السابقة؟
والجواب على هذا السؤال سيجعلك تقرر هل تقوم بتسليف هذا الشخص أم لا .

Review the history of the person who wants debt from you

3. اعطِ فترة زمنية Give a period of time

التي يتوجب عليه خلالها تسديد دينه (حد أقصى) حتى لا يطمع فيك .

طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting

(11)Steps to debt collection

(11) خطوة لتحصيل الديون

4. اخبر عملاؤك بسياستك الخاصة بمنح الائتمان والبيع بالدين قبل إتمام الصفقة.

Let your customers know about your policy on giving credit and selling on credit before closing a deal.

وأخبر كل واحد منهم بالحد الائتماني الأقصى الممنوح له وفترة التسديد الخاصة به.

5. أنشئ نظاماً لإرسال الفواتير للزبائن في مواعيد محددة

وكذلك لإرسال رسائل تذكيرهم فيها بضرورة التسديد في الوقت المحدد لذلك.

طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting

(11)Steps to debt collection

(11) خطوة لتحصيل الديون

6. اجعل للزبون حافزاً لسرعة تسديد ما عليه من دين

وذلك عن طريق تقديم خصم بسيط، 1% أو 2% من قيمة الفاتورة.

7. لا تكتفِ بالمراسلات الكتابية فالحديث الشفهي وربما الزيارة الشخصية تساعد في سرعة تحصيل الديون .

Do not suffice with written correspondence, as verbal communication and perhaps a personal visit will help speed up the collection of debts .

8. حاول إقامة علاقة وثيقة مع الشخص المسؤول عن المدفوعات لدى الزبائن.

Try to establish a close relationship with the responsible person.

طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting

(11)Steps to debt collection

(11) خطوة لتحصيل الديون

9. ضع بنداً يقضي بأن البضائع والمنتجات الموردة لهم تبقى ملكاً خالصاً لك حتى يقوموا بتسديد ثمنها كاملاً لك.

Place a clause stating that the goods and products supplied to them remain your exclusive property until they pay you the full price

طرق تحصيل الديون

Method Of Collecting

(11)Steps to debt collection

(11) خطوة لتحصيل الديون

10. ساعد زبونك على التسديد بالتقسيط. Help your customer pay in installments

11. انسَ أمر الديون الصغيرة. Forget about small debts

في حالة عدم تسديد المديونية بعد هذه الخطوات عليك التفكير بتكليف محامي أو شركة متخصصة بتحصيل الديون لاتخاذ الإجراءات القضائية ضد هذا العميل .

طرق تحصيل الديون Method Of Collecting

لخلق توازن بين المخاطر والمكاسب

To strike a balance between risks and rewards

نظرا لأن وظيفة المُحصلين مرتبطة بلغة الأرقام والنتائج النهائية !

فإن تطوير مهارات المُحصلين تمنح المنشأة القدرة على تطوير إجراءات وسياسات

المنح والائتمان والتحصيل باحترافية مهنية، وإتخاذ خطوات إحترازية للحفاظ

على حقوق الطرفين - الدائن والمدين - بكل موضوعية وإنصاف

مُدرّكين لقاعدة التوازن.



ما هو المتوقع أن يحصل عليه الدارس بنهاية المحاضرة؟

بالطبع إن الكلام عن المبيعات أو فنون

التحصيل لا ينتهي وبهذا نكون قد تعرفنا على طرق ووسائل

تحصيل الديون والخطوات التي يجب اتباعها وعرفنا الخطوات

اللازم أن تفعلها لكي تضبط محفظتك وتستطيع أن تسيطر عليها

وتحصل المديونيات وتحتفظ بالعملاء الخاصين بك المنتظمين .

وعرفنا المهام المنوط بإدارة التحصيل والديون المتعثرة القيام بها .



المحاضرة السادسة

إصدار الفواتير وكشوف الحسابات وطلبات السداد والمتابعة
Issuing Invoices Account Statements, And Requests For
Payment And Follow-up



الموضوع الأول

طلب السداد والمتابعة وتنويع وسائل السداد

Payment request and follow-up diversifying payment methods

تنويع وسائل السداد

Diversifying Payment Methods

بعد ما عرفنا في المحاضرات السابقة أهم المهارات لتحصيل الديون
يجب أن نتعلم متى نبدأ المطالبة بسداد المديونيات وكيفية
متابعتها وطرق السداد المتاحة
ونتعرف مع بعض على استخدام استراتيجية كرة الثلج في
تحصيل الديون .

سؤال المحاضرة Lecture question

ماذا تعرف عن استراتيجية كرة الثلج في تحصيل الديون؟



المقايضة Barter



حتى نتمكن من الحديث في هذا الموضوع نحتاج أن نرجع بالتاريخ Flash Back
للخلف

وما كانت الناس تفعله لكي تتاجر أو تقترض؟
وكيف كان من الممكن أن يسددوا ديونهم؟

المقايضة Barter

بداية عصر المقايضة كان كل واحد يأكل
من الشيء الذي يستطيع أن ينتجه سواء كان زراعي أو حيواني إلى أن أصبح من
المستحيل أن تفي فكرة المقايضة بمتطلبات البشر واحتياجاتهم
المتشابكة مما اضطر الإنسان لاختراع النقود بعد
محاولات استخدام الذهب والفضة والأحجار
الكريمة وغيرهم.



المقايضة Barter

وبالفعل ظلت النقود لزمن طويل هي سيدة
الموقف والمسيطرة على عالم التجارة والأعمال
فكان من الطبيعي أن تكون هي وسيلة دفع الديون المعتمدة والمسيطرة لدى
جميع التجار والعملاء حتى زمن قريب ولكن الآن وبعد التطور
التكنولوجي الرهيب الحادث الآن أصبح من الضروري تطوير وسائل الدفع أيضا.



وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods



- قامت البنوك والشركات في الآونة الأخيرة باستخدام تقنيات حديثة لمساعدة العملاء على تسديد مديوناتهم في مواعيدها دون تكبد عناء التوجه لمقر الدائن والاضطرار لتعديل أجندات مواعيدهم للتوجه للسداد حيث قدمت البنوك عدة حلول ذكية.
- 1- إمكانية التعامل مع أي فرع لسداد المديونية وذلك بربط الحسابات بين الفروع .
 - 2- تم إضافة خاصية السداد عن طريق ماكينات الصراف الآلي في أي وقت .

وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods

- 3- إمكانية خصم الأقساط اتوماتيكيا في تاريخ استحقاقها.
- 4- إمكانية السداد عن طريق internet Banking .
- 5- خاصية السداد من خلال شبكة الانترنت لسداد الديون.
- 6- إمكانية السداد عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول Mobile app لجعل الأمر أكثر سهولة.

وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods



7- إمكانية عمل التحويلات البنكية من خلال الفروع أو الانترنت .

8- خاصية تحصيل الشيكات.

وغير ذلك من الطرق والوسائل التي تضحد أي حجة للعميل المماطل
لتأجيل السداد أو التأخير عن سداد الدفعات .

وبالطبع هناك العديد من الطرق الأخرى .

وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods



إن عملية تحصيل الديون المستحقة للمشروع أمراً غاية في الأهمية، وقد يتطلب الأمر أن يبذل صاحب المشروع جزء كبير من ماله مقابل تحصيل ما له من ديون متأخرة لدى عملائه. وفيما يلي عشر من أكثر الوسائل فعالية لتحصيل الديون المتأخرة.

وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods

1. اطلب : ASK

أول قاعدة في أساليب التحصيل هو المطالبة

بما لك من أموال على الرغم مما يبدو عليه الأمر من البساطة إلا أن

الكثيرين لا يتقدمون لهذه الخطوة ويفضلون أن يقوموا بإرسال إخطارات

بالسداد للمدينين لتحسسه بالخرج من المطالبة بالسداد أو المرجح الكسل عن

أداء تلك الخطوة.



وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods

2. كشوف الحساب : Account statement



على الرغم من بساطة الخطوة السابقة بالمطالبة بالدين.
إلا أن بعض الشركات لا تبدأ بالسداد إلا بعد وصول المطالبات الرسمية
سواء كانت فواتير أو كشوف الحساب لذلك فأنت كمسؤول تحصيل ليس
عليك إلا أن تتبع الخطوات كما وضحناها المطالبة ثم إرسال المطالبات في
مواعيدها وأرسل الفواتير الخاصة بمشروعك وهذا ما أوضحناه في
المحاضرة السابقة.

وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods

3. معرفة الشخص المناسب Knowing the right person

بالطبع نحن لم نتعلم كل الصفات الشخصية والفنية وأساليب التحصيل والمواصفات الجيدة لكي نطبقها في وقت متأخر.

أنت كمسؤول تحصيل يجب أن تكون على علاقة طيبة ووثيقة مع المسؤول عن السداد أو المدفوعات بالشركة.

وبالطبع هذا سيعطيك معرفة بشكل جدول ديونك

وهل هناك اهتمام بتسديدها من طرفهم أم لا وموقف الشركة المالي .



وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods



4. سرعة التحصيل : Speed Collection

إذا كنت تباع منتجاتك للأفراد العاديين فمن الأفضل دائما أن تحصل على ثمنها فور إتمام عملية البيع مباشرة وإذا كنت مضطرا للانتظار بعض الوقت فمن الأفضل البدء بالمطالبة فور وجوب موعد السداد .

وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods

5. الاتصالات المنزلية : home contacts

تعتبر واحدة من الوسائل الأكثر تطفلا إلا أنها مجدية للغاية ويمكنك عمل ذلك إن تمكنت من معرفة أرقام التليفونات المنزلية للعملاء أو المسؤولين بشركاتهم وأرقام تليفوناتهم الخاصة أو المنزلية وبالطبع هذه الخطوة لو فشلت في مقابلتهم في أماكن عملهم لانشغالهم أو تهربهم منك قد تتمكن من معرفة أماكن إقامة مديري الشركات من المقر الرئيسي لهذه الشركات.

وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods

6. مكاتب التحصيل:

ترحب العديد من الشركات القانونية بتقديم خدمة ملاحقة الديون وقد يكون ذلك أحد الحلول ذات الفاعلية في تحصيل الديون.

7. تجنب الانفعالات العاطفية (الغضب أو الإحباط مثلا)

مهما كان قدر الإحباط والغضب الذي تشعر به، لا يجب أن تفقد السيطرة على أعصابك حيث أن ذلك لا يسهم في حل المشكلة بل على العكس من ذلك قد يزيد الأمر تعقيدا.



وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods

8. الدعوى القضائية .



على الرغم من بساطة هذا الإجراء، فإن استدعاء العميل للمثول أمام القضاء قد يتطلب وقتا طويلا، ومن الممكن أن تقوم بهذا الأمر بنفسك دون اللجوء للمحامين ولكن يجب أن تكون مستعدا لمناقشة قضيتك أمام المحكمة.

وسائل سداد الديون

Debt Repayment Methods



9. استصدار أمر بالحجز على ممتلكات العميل المدين :

إذا أعلن عميلك إفلاسه Declares Bankruptcy فإن حصولك على أمر بالحجز على ممتلكاته من المحكمة من شأنه أن يسمح لك بتحصيل ديونك من عملائه مباشرة .

ولعل ما قمت ببيعه إلى عميلك قد قام هو بدوره ببيعه إلى عملائه.

استراتيجية كرة الثلج Snowball Strategy

فكرة طريقة كرة الثلج .

فكر في الأمر مثل كرة الثلج التي تتدحرج أسفل التل، وتزداد كلما تحركت للأمام، فتبدأ بالأعمال الصغيرة، وبمرور الوقت، تحدث فرقًا كبيرًا

بالطبع لكي تكون مسؤول تحصيل متميز يجب أن تتعرف على استراتيجية كرة الثلج هي بالأساس مطبقة للتخلص من ديونك فقط

نحن هنا سنحاول أن نطبق نفس الفكرة على وظيفتنا في تحصيل الديون وهي تهدف بالأساس إلى مساعدة الأشخاص للتعود على تحصيل الديون بهدوء، فهذه الطريقة قد تجعل الرحلة مع تحصيل الديون أسهل قليلًا.



استراتيجية كرة الثلج Snowball Strategy



لكن ما هي طريقة كرة الثلج وهل هي مناسبة لك أو لاستراتيجيتك في العمل ؟
كما قال فرانكل: مخطط مالي معتمد إن الفكرة من وراء طريقة كرة الثلج الخاصة بتحصيل الديون هي فرز أجندة ديونك من أصغر رصيد إلى أكبر رصيد Ascending Order .

استراتيجية كرة الثلج Snowball Strategy

وكماوضح فرانكل أنه بمجرد التنظيم يمكنك البدء في استخدام .

طريقة كرة الثلج

عن طريق البدء في تحصيل أصغر الديون أولاً،

فالبدء بخطة الأصغر هذه تجعل حمل الديون يقل شيئاً فشيئاً ويجعل عدد العملاء في أجندتك أقل.



استراتيجية كرة الثلج Snowball Strategy

مما يزيد من تركيزك ووقتك للتعامل مع العملاء الأكبر حجما وهنا تستغني أنت عن أقل ما يمكن من وقتك لتحصيل أصغر دين فقط المهم أن تحصله بالكامل في أسرع وقت ممكن .

وبالطبع كلنا نعرف أنك كلما نجحت في تحصيل دين حتى لو صغير يعتبر ذلك من أقوى وسائل التحفيز لكل من يعمل في مجال تحصيل الديون وحافزا للاستمرار في تحصيل ديون أخرى ومن وقت لآخر تزداد المبالغ التي يمكنك تحصيلها من أجبنتك.

استراتيجية كرة الثلج Snowball Strategy



وهذا حسب تحليل الخبراء المصرفيين وبعد دراسات اجتماعية وتحليلية، يعتبر تسديد الديون محفزا للفرد، فعندما يجد العميل نفسه قد سدد بعض الديون،

وبمرور الوقت يستطيع أن يقطع جزءا من دخله حتى لو كان قليلا لسداد باقي ديونه فإن ذلك يعطيه حماسا . ومن وقت لآخر تزداد المبالغ التي يمكنك سدادها لديونه بمرور الوقت.

ما هو المتوقع أن يحصل عليه الدارس بنهاية المحاضرة؟

وبهذا نكون عرفنا كيف تصدر الشركات الفواتير والمطالبات

وكشوف الحساب

وتعلمنا متى يجب أن نبدأ المطالبة بسداد المديونيات وكيفية متابعتها وطرق

السداد المتاحة وتعرفنا على استراتيجية كرة الثلج .



المحاضرة السابعة

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts



اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

هل بعد كل ما تعلمناه من مهارات وحلول ودية والعميل مازال
مماطل ورافض أن يسدد!
ما هي الخطوة التي يجب أن أفعالها؟



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

وصلنا لآخر محاضرة بعد كل ما تعلمناه وما زال العميل مصر على عدم تسديد الدين بيسر وسهولة واضطرنا لآخر خطوة وهي اتخاذ الإجراءات القضائية ضده لتحصيل ديوننا وهذا ما سنعرفه.

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts



كما أكدنا من بداية الكورس أن عملية تحصيل الديون تعد واحدة من أكبر العقبات التي تقلق العديد من أصحاب المال، خاصة بعد لجوء أغلب المدينون إلى اتباع العديد من الحيل والأساليب الملتوية بهدف إنكار هذه الديون أو تسويقها وهو ما أجبر بعض الدائنين على البحث عن حلول تعيد إليهم أموالهم الضائعة.

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts



بدءًا من الإجراءات الأولية لمعرفة عنوان المدين .

1- الاتصال المباشر أو إرسال إخطار للمدين .

2- التصالح مع المدين لتسديد الديون على أقساط.

3- إحالة الموضوع للقضاء وإرسال الإنذارات القانونية والزيارات

الميدانية، وصولًا للتقاضي عبر المحاكم وتنفيذ قراراتها.

4- وانتهاءً بالتنفيذ.

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts



وبالطبع مع الأخذ في الاعتبار طول الفترة الزمنية التي يتطلبها تحصيل الديون أو بسبب طول إجراءات هذه القضايا في المحاكم.

وبالطبع يجب أن يكون محصل الديون عنده قدرات تفاوضية وخبرة في مجال التحصيل تمكنه من وضع خطط عمل ووضع جدول زمني دقيق للمتابعة والتنفيذ.

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

و يعتبر من أهم مزايا اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

- 1- وضع حد للخلاف القائم بين الدائن والمدين .
- 2 – تحصيل مبلغ الدين بالكامل بالإضافة لتعويضات عن التأخير أحيانا.
- 3- ظهور الدائن بمظهر القوى القادر على استيداء حقوقه.
- 4- يكون الحل ملزم للطرفين.



اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

وتعد المماطلة والتأخير في سداد الديون من الظواهر العصرية التي انتشرت أخيرًا .
بل وشكلت ظاهرة تحتاج إلى تأصيل قانوني .
وكذلك التحذير من خطرهما .
لما في ذلك من ضياع حقوق الآخرين، وسلب أموالهم.

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts



لذا يفضل حل تحصيل الديون بالتراضي بدلا من التقاضي القانوني،

حيث يعتبر الأول

وقاية ومعالجة ديون الدائنين لاستعادة حقوقهم المالية والتي هي أحسن

للحفاظ على العلاقة مع المدينين المتعثرين. بتثقيفهم ومساعدتهم وإعادة

تأهيلهم ائتمانيا ومالياً لسداد ديونهم.

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

بما يتناسب مع ظروفهم وقدراتهم المالية مع مراعاة مصلحة الطرفين الدائن والمدين،
بينما يفضل اعتبار الإجراء القانوني أو التقاضي ضد المدين المتعثر أو المماطل هو آخر مرحلة
للعلاج وهو كما يقولون في المثل العامي المصري "ضربة بالمرزبة ولا عشرة بالشاكوش".
لاسترجاع الديون لدى الغير بقوة القانون، وهذا ليس خطأ ولكن من الأفضل أن يكون آخر
الحلول.

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

ما هي التسوية القضائية؟

هي إجراء يهدف إلى وضع نهاية للنزاع الحاصل بين الأطراف وحله بحكم قضائي.
حيث يعد القضاء من الهيئات التي تسعى لحل النزاعات التي تحدث بين الأشخاص سواء كان فرد أو شخص اعتباري، ويقوم القضاء بدوره وفق قواعد العدالة والإنصاف.

اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

ما هي التسوية القضائية؟

فعند تعذر الحصول على حل وسط يناسب الطرفين يلجأ للتسوية القضائية ويكون الحكم الصادر من المحكمة ملزم للطرفين ولازم التنفيذ.



اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

ما هي التسوية القضائية؟

على الدائن بذل العناية اللازمة للتواصل مع المدين .

كما وضحنا في المحاضرات السابقة .

وقبل التقدم للجهة القضائية وذلك عبر وسائل الاتصال الموثقة وتنحصر في الآتي:

(البريد الإلكتروني – البريد المسجل – العنوان الوطني – الرسائل النصية – الاتصال الهاتفي).



اللجوء للقضاء لتحصيل الديون

Resorting To The Judiciary To Collect Debts

ما هي التسوية القضائية؟

كما أنه يجب أن تتضمن الرسالة المرسلة المعلومات التالية: (اسم جهة التمويل والإدارة المعنية بتحصيل المتعثرات – رقم التواصل مع الإدارة المعنية أو الطرف الثالث – أوقات عمل الإدارة المعنية أو الطرف الثالث – اسم الموظف، جهة التمويل أو الطرف الثالث).

متوسط تكلفة الإجراءات القضائية والوقت المستغرق في القضاء لحل النزاعات التجارية في الدول العربية

Cost and time taken To resolve commercial disputes judicially
in the Arab countries

الوقت (بالأيام)	التكلفة (% من قيمة المطالبة)	الاقتصاد
٤٤٥	٢١	الإمارات
٢٧٠	٢٣,٢	موريتانيا
٥٧٥	٢٧,٥	المملكة العربية السعودية
٦٣٥	١٤,٧	البحرين
٥١٠	٢٦,٥	المغرب
٥٩٨	١٥,١	عمان
٥٦٦	١٨,٦	الكويت
٥٦٥	٢١,٨	تونس
٦٤٢	٣١,٢	الأردن
٦٣٠	٢١,٨	الجزائر
٥٧٠	٢١,٦	قطر
٥٧٥	٢١,٤	الصومال
٥٤٠	٢٧	فلسطين
٧٢١	٣٠,٨	لبنان
٦٤٥	٣٠	اليمن
٦٩٠	٢٧	ليبيا
٨١٠	١٩,٨	السودان
٥٢٠	٢٨,١	العراق
٨٧٢	٢٩,٣	الجمهورية العربية السورية
١٠١٠	٢٦,٢	مصر
٥٠٦	٨٩,٤	جزر القمر



مفهوم التسوية الودية للديون المتعثرة

Concept Of Amicable Settlement Of Bad Debts

وكما هو واضح من التعريف أنها عبارة عن تسوية مبنية على التراضي بين المدين ودائنيه ويكون لهم مطلق الحرية في اختيار نوع وشكل وشروط التسوية مما يضمن المرونة والسرعة في حل النزاع والوصول إلى طريقة يضمن بها كل من الأطراف حقه وتساعد في إنقاذ المشروعات المتعثرة ورفع العبء عنها.

مفهوم التسوية الودية للديون المتعثرة

Concept Of Amicable Settlement Of Bad Debts



أهمية اللجوء لبدايل للوصول لتسوية ودية للديون المتعثرة .

تمتلك التسوية الودية العديد من المميزات الكبرى لعل أهمها:

- 1- تضمن السرعة في حل مشكلة الدين .
- 2- الحفاظ على السرية الضرورية لمصلحة الأطراف في تسوية الديون .

مفهوم التسوية الودية للديون المتعثرة

Concept Of Amicable Settlement Of Bad Debts



- 3- تحافظ على العلاقة الودية بين الأطراف.
- 4- تحمي المصالح المشتركة بينهم.
- 5- تختصر الوقت على الأطراف.
- 6- تخفف العبء عن المحاكم .

مفهوم التسوية الودية للديون المتعثرة

Concept Of Amicable Settlement Of Bad Debts

وبذلك تكون التسوية الودية هي وسيلة لحصول الدائنين على كافة حقوقهم،

حتى لو كلفهم ذلك التأخير في قبضها أو أن يتنازلوا عن بعضها.

وبالتالي يكون الدائن الذي أبرم عقد التسوية مع المدين قد تخلص من الخوض في

إجراءات التقاضي ومنها :

الإفلاس Bankruptcy.

الذي يستغرق وقتًا وجهدًا ويستهلك أموال المدين المتبقية فلا يحصل الدائن إلا على نسبة ضئيلة من دينه.



مفهوم التسوية الودية للديون المتعثرة

Concept Of Amicable Settlement Of Bad Debts



تعد التسوية والطرق الودية هي المرحلة الرضائية للتحصيل من المدين
إذا وضح صراحة أنه غير قادر على سداد كامل المبلغ المستحق، فقد يحتاج
التحصيل إلى تسوية محتملة تفوق مزايا الدفع الفوري بسعر مخفض
وبالتالي تحتاج إلى جهات تحصيل متخصصة.



مفهوم التسوية الودية للديون المتعثرة

Concept Of Amicable Settlement Of Bad Debts

كما أنها تعتبر عقد بين المدين المتوقف عن الدفع وبين دائنيه،
يتضمن تنازل عن جزء من الديون أو منح آجالاً للمدين للوفاء بها أو الأمرين معًا.
تعد التسوية الودية من أفضل الطرق لتسوية النزاعات بشكل عام.

مفهوم التسوية الودية للديون المتعثرة

Concept Of Amicable Settlement Of Bad Debts

الأوراق التجارية:

الأوراق التجارية هي صكوك ثابتة تمثل حقاً نقدياً وتكون قابلة للتداول بطريق التظهير وتكون مستحقة الدفع بمجرد الاطلاع عليها أو بعد أجل محدد وهي ثلاثة أنواع:

1- الشيك.

2- الكمبيالة.

3- السند الأمر.



مفهوم التسوية الودية للديون المتعثرة

Concept Of Amicable Settlement Of Bad Debts



الفرق بينها أن الكمبيالة والشيك فيها ثلاثة أطراف:
مستفيد (دائن) وساحب (مدين) ومسحوب عليه (الوكيل في التسليم).
أما السند لأمر فليس فيه سوى طرفين دائن ومدين.
كما أن الكمبيالة والسند لأمر تتضمنان ديناً مؤجلاً بخلاف الشيك فهو حال

مفهوم التسوية الودية للديون المتعثرة

Concept Of Amicable Settlement Of Bad Debts

ويشترط لتكون الورقة التجارية أو الورقة العادية سنداً تنفيذياً توافر الشروط التالية بها:

1. أن تكون مكتوبة فإذا كان الإقرار غير مكتوب كان الاختصاص في إثبات هذا الحق لدى قاضي الموضوع .
2. أن يتم توقيعها أو ختمها أو بصمتها ممن صدرت منه أو عليها.
3. أن يقر من نسبت إليه بمحتواها كلياً أو جزئياً ولا يدفع بالإبراء أو التأجيل

ما هو المتوقع أن يحصل عليه الدارس بنهاية الكورس؟

1. مقدمة عن تحصيل الديون

2. أنواع الديون الاقتصادية

ديون تتعلق بالأشخاص Personnel debts

وديون تتعلق بالشركات Corporate debt

3. التقسيم المالي للعملاء

4. تأثير الديون على أرباح الشركات

5. مهارات مسؤولي التحصيل

6. مهارات التفاوض

7. مهارات الحزم و الحسم

ما هو المتوقع أن يحصل عليه الدارس بنهاية الكورس؟

8. مهارات التواصل الفعال

9. النواحي النفسية و السيكولوجية

10. أنواع المخاطر

11. الحد من المخاطر

12. استراتيجية كرة الثلج

13. أنواع الضمانات

14. إعادة جدولة القروض

شكراً لكم