

التحصيل عبر الهاتف للتمويل متناهي الصغر

الإقراض متناهي الصغر



8499



بقاعات التدريب



١٢ ساعة

وصف البرنامج:

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد موظفي التحصيل في البنوك والمؤسسات المالية وفرق العمل المعنية بتقديم خدمات التمويل متناهي الصغر، بالمهارات والمعرفة اللازمة لضمان عمليات تحصيل فعالة، مع التركيز على استراتيجيات التعامل مع العملاء، وتقنيات الإقناع، واستخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة لرفع كفاءة عمليات المتابعة والتحصيل، وسيتم تقييم المشاركين بناء على تفاعلهم ومشاركتهم بالتدريبات الجماعية.

إلى من يوجه البرنامج:

- موظفو التحصيل في البنوك والمؤسسات المالية.
- فرق العمل المعنية بتقديم خدمات التمويل متناهي الصغر.

أهداف البرنامج:

- إتقان مهارات الاتصال الفعال وتقنيات التحصيل الأساسية عبر الهاتف، بما في ذلك التعامل مع أنماط العملاء المختلفة.
- تطوير استخدام الاستراتيجيات المتقدمة والتعامل مع الحالات الصعبة والاعتراضات لضمان تحصيل ناجح عبر الهاتف.

محتويات البرنامج:

الجزء الأول: أساسيات التحصيل عبر الهاتف

- مقدمة في التحصيل عبر الهاتف
- أهمية التحصيل في استدامة الأعمال.
- الفرق بين التحصيل التقليدي والتحصيل عبر الهاتف.
- مهارات الاتصال الفعال في التحصيل
- مهارات الاستماع الفعال.
- نبرة الصوت وتأثيرها على العميل.
- طرح الأسئلة بذكاء.
- القدرة على الإقناع والتأثير.
- التحكم في الحوار وإدارته.
- التعاطف مع العميل دون التهاون.
- التعامل مع الاعتراضات بحرفية.
- إنهاء المكالمة بأسلوب احترافي.

• مراحل عملية التحصيل عبر الهاتف

- التحضير قبل الاتصال.
- افتتاحية المكالمة: كيفية كسب ثقة العميل.
- تقديم المعلومات وإقناع العميل بالسداد.
- التعامل مع الاعتراضات والمماطلة.
- تقنيات التعامل مع الاعتراضات عبر الهاتف.
- تحليل أنماط العملاء وكيفية التعامل معهم
- العميل المتعاون.
- العميل المشغول دائماً.
- العميل الغاضب أو العدواني.
- العميل المراوغ أو المماطل.
- العميل الغير المهتم.
- العميل المتردد أو الغير واثق.
- العميل المتحجج بعدم القدرة المالية.
- العميل الذي يرفض التحدث نهائياً.
- تمارين تطبيقية على مهارات التحصيل
- محاكاة مكالمات تحصيل مع مواقف مختلفة (أمثلة مختلفة).

الجزء الثاني: تقنيات متقدمة واستراتيجيات التحصيل

- التعامل مع الاعتراضات وإقناع العميل بالسداد
- أسباب الاعتراضات الشائعة وحلولها.
- استراتيجيات الإقناع وتعزيز الدافع للسداد.
- تقنيات التعامل مع الأعداء المتكررة.
- التعامل مع الحالات الصعبة والعملاء المتعثرين
- استراتيجيات لحالات العسر المالي الحقيقي.
- كيفية اقتراح خطط سداد مرنة.
- متى يتم تصعيد الحالة للإدارة القانونية.
- مهارات التفاوض والإغلاق الناجح للمكالمات
- استراتيجيات التفاوض الفعال.
- كيفية تحقيق التزام واضح بالسداد.
- إنهاء المكالمة بشكل احترافي.

التحصيل عبر الهاتف للتمويل متناهي الصغر

الإقراض متناهي الصغر

- أدوات التكنولوجيا في التحصيل الهاتفي
- استخدام أنظمة CRM والمتابعة الآلية.
- تحليل البيانات لتحسين الأداء.

استراتيجية التقييم:

سيتم تقييم المشاركين بناء على تفاعلهم ومشاركتهم بالتدريبات الجماعية.

اجتياز هذا البرنامج بنجاح يؤهل المتدربين للحصول على:

ا وحدات التعليم المستمر.

اللغة المستخدمة:

العربية

متطلبات الحضور:

لا يوجد



8499



بقاعات التدريب



١٢ ساعة