

التدليل عبر الهاتف للتمويل المتاهي الصغر

الإقراض متاهي الصغر



8499



قاعات التدريب



١٢ ساعة



٤,٩٠ جنية مصرى

وصف البرنامج:

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد موظفي التحصيل في البنوك والمؤسسات المالية وفرق العمل المعنية بتقديم خدمات التمويل المتاهي الصغر، بالمهارات والمعرفة الازمة لضمان تحصيل فعالة، مع التركيز على استراتيجيات التعامل مع العميل، 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 المتاهي الصغر.

أهداف البرنامج:

- إنقاذ 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.

الجزء الثاني: تقنيات متقدمة واستراتيجيات التحصيل

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

التدليل عبر الهاتف للتمويل متاهي الصغر

الإقراض متاهي الصغر

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



8499

استراتيجية التقييم:

سيتم تقييم المشاركين بناء على تفاعلهم ومشاركتهم بالتدريبات الجماعية.



قاعات التدريب

اجتياز هذا البرنامج بنجاح يؤهل المتدربين للحصول على:
اوحادات التعليم المستمرة.

اللغة المستخدمة:

العربية



١٢ ساعة

متطلبات الحضور:

لا يوجد



٤,٩٠ جنية مصرى