



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي

نموذج نظام الإدارة المتكامل	رقم الإصدار: ٣/١	الصفحة: 3/1
-----------------------------	------------------	-------------

العنوان باللغة العربية:	تحصيل الديون المتعثرة	العنوان باللغة الإنجليزية:	Debt Collection for Non-Performing Loans
عدد الساعات التدريبية:	(8) ساعة تدريبية		
قاعة / مختبر:	قاعات الأكاديمية		
الرسوم المقررة:	لأعضاء الغرفة	(٥٠) دينار.	لغير الأعضاء (١٠٠) دينار.
خصم المجموعات:	<p>خصم بنسبة ١٠٪ على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب إثنين من موظفيها وبحد أقصى أربعة موظفين.</p> <p>خصم بنسبة ١٥٪ على رسوم المشارك الواحد ابتداءً من المشارك الثاني في حال قامت المنشأة بإنتداب أكثر من أربعة من موظفيها.</p> <p>ميثاق رضا مُتلقي خدمات أكاديمية غرفة تجارة عمان للتدريب</p> <p>تجربة تدريبية متميزة: برامجنا يقدمها نخبة من المدربين الخبراء لضمان تجربة تعليمية رائدة. الالتزام بالمواعيد: تنفيذ البرامج التدريبية في المواعيد المعلنة دون تأخير. رضاك هو أولويتنا: إذا لم يحقق تابرنامج توقعاتك, يمكنك الانسحاب بعد الجلسة الأولى و استرداد الرسوم كاملة.</p> <p>https://ammanchamber.org.jo/wsimages/808080.pdf</p>		
اليوم	التاريخ	عدد الساعات	مواعيد انعقاد المحاضرات
السبت	٢٠٢٦/٦/٢٧	٨ ساعات	9:00 AM - 5:00 PM
الأهداف:	<ul style="list-style-type: none">فهم مفهوم الديون المتعثرة وأسباب التعثر .تحليل أنواع العملاء المتعثرين وتصنيفهم.تطبيق استراتيجيات فعالة لتحصيل الديون .استخدام مهارات الاتصال والإقناع في التفاوض .التعامل مع الاعتراضات والمماطلة بشكل احترافي .معرفة الجوانب القانونية والأخلاقية في التحصيل .		



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي

الصفحة: 3/2

رقم الإصدار: ٣/١

نموذج نظام الإدارة المتكامل

- إعداد خطط تحصيل وجدولة الديون.
- تقليل نسب التعثر وتحسين التدفق النقدي.

١. مقدمة في إدارة الديون

- تعريف الديون المتعثرة
- الفرق بين الدين الجيد والسيئ
- أسباب التعثر (اقتصادية، سلوكية، تنظيمية)
- أثر الديون على المؤسسة

٢. تحليل وتصنيف العملاء

- أنواع العملاء المتعثرين:
 - المتعثر الحقيقي
 - المماطل
 - المتحایل

- قراءة السلوك المالي للعميل
- أدوات تقييم المخاطر

٣. استراتيجيات التحصيل

- التحصيل الوقائي vs التحصيل العلاجي
- خطوات عملية التحصيل
- تحديد أولويات التحصيل
- إدارة محفظة الديون

٤. مهارات الاتصال والتفاوض

- أساليب التواصل الفعال (هاتفي، مباشر، إلكتروني)
- بناء الثقة مع العميل
- تقنيات الإقناع
- لغة الجسد ونبرة الصوت

٥. التعامل مع الاعتراضات

- أشهر الأعذار وكيفية الرد عليها

المحتويات:



غرفة تجارة عمان
AMMAN CHAMBER OF COMMERCE

نموذج المحتوى التدريبي		
الصفحة: 3/3	رقم الإصدار: ٣/١	نموذج نظام الإدارة المتكامل
	<ul style="list-style-type: none">• تقنيات كسر الرفض• إدارة الضغط والانفعالات• سيناريوهات عملية• ٦. الجوانب القانونية والأخلاقية<ul style="list-style-type: none">• القوانين المحلية المنظمة للتحصيل (تُخصص حسب الدولة)• ما يجوز وما لا يجوز• حماية البيانات والخصوصية• أخلاقيات المهنة• ٧. إعادة جدولة الديون<ul style="list-style-type: none">• متى نعيد الجدولة؟• تصميم خطط سداد مرنة• التفاوض على التسويات• كتابة اتفاقيات التحصيل• ٨. تطبيقات عملية ودراسات حالة<ul style="list-style-type: none">• تمثيل أدوار (Role Play)• تحليل حالات حقيقية• إعداد خطة تحصيل• تقييم الأداء والتغذية الراجعة	
	<ul style="list-style-type: none">• موظفو التحصيل (Collection Officers)• مشرفو ومديرو التحصيل• موظفو الائتمان وخدمة العملاء• العاملون في القطاعات المالية والتجارية• القانونيون	المشاركون:
		لغة التدريب: اللغة العربية
		عدد المتدربين: —