

# Effective Collections Skills

## Credit card/Pre-Write-Off

A 3-day course designed & developed to provide participants with the knowledge & abilities required to persuade cardholder's defaulters to pay outstanding & bring delinquent accounts into line effectively.

### By the end of this course you will be able to:

- By the end of this course, participants will be able to describe collection's perception of credit card, build collection's interview, handle cardholder's objections & achieve objectives within Samba environment

### Course Outline

- 1- General overview: Credit card & SIMAH
- 2-General overview: Samba delinquency stages
- 3-FDI System/Screens: Customer service & pre-write-off enquiry
- 4-Successful collector's qualifications
- 5-Basic steps to collection call & persuade
- 6-Negotiation process for collection
- 7-Telephone techniques
- 8-Communication & questioning skills
- 9-Handling customer objections
- 10-Collection's guidelines.
- **Day one:** introduction to credit card, SIMAH, delinquency stages & write-off, with case studies, practical exercises & role-plays
- **Day two & Day three:** basic steps to collection's interview/face-to-face & by Phone, handling obstacles & collection's guidelines, with case studies, practical exercises & role-plays.

### Course's language

- Arabic And English.

### Target Audience

- Non-Official Staff in collection-Credit card

### Prerequisites

- None.



### Course Duration

- 3 Days

### Training Venue

- According to customer request (in class / online)

### Course Date

- Will be determined according to customer request.

### Course Fee

- According to financial proposal.

### This course entitles you to attend:

- .....

### Upon successful completion of this course, participants will obtain

- Training attendance certificate.



## مهارات التحصيل الفعال للبطاقات الائتمانية

### ما قبل الشطب Pre-write off

دورة تدريبية مدتها 3 أيام مصممة ومطورة لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والقدرات اللازمة والمطلوبة لإقناع العملاء المتعثرين في السداد للبطاقات الائتمانية بدفع المبالغ المستحقة وجعل الحسابات المتأخرة لتكون متوافقة بشكل فعال مع أهداف ومتطلبات سياسة التحصيل بالبنك أو المؤسسة المالية .

**بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادر على فهم: -**

- بحلول نهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على وصف وإدارك المفاهيم الخاصة بمنتجات البطاقات الائتمانية بكافة تنوعاتها، بناء وإعداد المقابلة الفعالة لعملية التحصيل بكافة مراحلها، التعامل مع اعتراضات العملاء المتعثرين بفعالية والتزام، وتحقيق أهداف التحصيل المرسومة من خلال بيئة البنك أو المؤسسة المالية

#### محتويات الدورة:

- لمحة عامة عن مبادئ الائتمان ونظام سمة الائتماني
- لمحة عامة عن مراحل التعثر المالي
- مبادئ البطاقات الائتمانية بأنواعها المتعددة وقوائم الرسوم والعمولات والأجور
- مراحل عملية التعثر بالسداد وسياسات التحصيل للبنك في مراحل مختلفة
- نظام التحصيل للبنك Bank's system وشاشات العرض المطلوبة لعمليات التحصيل: خدمة العملاء والتعامل مع الاستفسارات والاعتراضات لما قبل الشطب

#### Pre-write off

- مواصفات الموظف المحصل الناجح
- الخطوات الأساسية المطلوبة لعملية التحصيل عبر الاتصال الهاتفي
- مهارات التفاوض
- التعامل مع اعتراضات العميل المتعثر
- عمليات التحصيل: الإرشادات والتوصيات.
- اليوم الأول : مقدمة عن بطاقات الائتمان، نظام سمة، مراحل التعثر والشطب.
- اليوم الثاني والثالث : الخطوات الأساسية للتحصيل من خلال المقابلات الشخصية وجها لوجه ومن خلال الهاتف، مع التدريب على تخطي الصعوبات من خلال عرض إرشادات لمهارات التحصيل من خلال حالات نقاشية و تدريبات عملية وتمثيل الادورا

#### لغة الدورة

- اللغة العربية والقليل من الانجليزية.

#### 4- الفئة المستهدفة

- جميع الموظفين في إدارة التحصيل لمرحلة ما قبل الشطب: المشرفون والمندوبون لدى إدارة التحصيل وأيضا جميع الموظفين العاملين لدى إدارة الائتمان والبطاقات الائتمانية.

#### متطلبات حضور الدورة

- لا يوجد

#### مدة الدورة

- 3 أيام

#### مكان انعقاد الدورة

- بالتنسيق مع العميل (حضوري / أونلاين)

#### تاريخ انعقاد الدورة

- بالاتفاق مع العميل.

#### رسوم التسجيل

- وفقا للعرض المالي.

#### هذه الدورة تؤهلك لحضور

- .....

#### بنهاية هذه الدورة يحصل المتدرب على:

- شهادة حضور دورة تدريبية.