



Effective Collections Skills Personal finance & Mortgage

A 3-day course designed & developed to provide participants with the knowledge & abilities needed & required to persuade defaulters of PF & MTG to pay outstanding & bring delinquent accounts into line effectively

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

- participants will be able to describe collection's perception of personal finance & mortgage, build collection's interview, handle customer's objections & achieve objectives within Samba environment.

Course Outline

- 1- General overview: Personal Finance, Mortgage & SIMAH
- 2-General overview: Samba delinquency stages
- 3-PF STAR System/Screens: Customer service & pre-write-off enquiry
- 4-Successful collector's qualifications
- 5-Basic steps to collection Tel. call & persuade
- 6-Negotiation process for collection
- 7-Telephone techniques
- 8-Communication & questioning skills
- 9-Handling customer objections
- 10-Collection's guidelines & recommendations.
- **Day one:** introduction to personal finance & mortgage, 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-Personal Finance & Mortgage

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 للتمويل الشخصي والعقاري

دورة تدريبية مدتها 3 أيام مصممة ومطورة لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات والفدرات اللازمة والمطلوبة لإقناع العملاء المتعثرين في السداد للتمويل الشخصي والقرض العقاري بدفع المبالغ المستحقة وجعل الحسابات المتأخرة لتكون متوافقة بشكل فعال مع أهداف ومتطلبات سياسة التحصيل بالشركة.

بنهاية هذه الدورة سوف تكون قادر على فهم: -

- المفاهيم الخاصة بمنتجات التمويل الشخصي والرهن العقاري بكافة تنوعاتها، وبناء وإعداد المقابلة الفعالة لعملية التحصيل بكافة مراحلها، والتعامل مع اعتراضات العملاء المتعثرين بفعالية والتزام، وتحقيق أهداف التحصيل المرسومة من خلال بيئة الشركة .

محتويات الدورة:

- لمحة عامة عن مبادئ الائتمان ونظام سمة الائتماني
- لمحة عامة عن مراحل التعثر المالي
- مبادئ التمويل الشخصي والقروض العقارية بأنواعها المتعددة وقوائم الأسعار
- مراحل التعثر بالسداد وسياسات الشركة للتحصيل لمراحله المختلفة
- نظام الشركة للتمويل الشخصي والعقاري Company's system والشاشات المطلوبة لعمليات التحصيل: خدمة العملاء والتعامل مع الاستفسارات والاعتراضات لما قبل الشطب Pre-write Off من خلال النظام
- مواصفات المحصل الناجح
- الخطوات الأساسية المطلوبة لعملية التحصيل عبر الاتصال الهاتفي
- مهارات التفاوض
- التعامل مع اعتراضات العميل المتعثر
- التحصيل: الإرشادات والتوصيات.
- **اليوم الأول : مقدمة عن بطاقات الائتمان، نظام سمة، مراحل التعثر والشطب.**
- **اليوم الثاني والثالث : الخطوات الاستاسية 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 اللغة الانجليزية.

الفئة المستهدفة

- جميع الموظفين في إدارة التحصيل لمرحلة ما قبل الشطب: المشرفون والمندوبون لدى إدارة التحصيل وأيضا الموظفين لدى إدارة التمويل الشخصي والقروض العقارية

متطلبات حضور الدورة

- لا يوجد .

مدة الدورة

- 3 أيام

مكان انعقاد الدورة

- بالتنسيق مع العميل (حضورى / 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.