CONCEPT

الذمم المدينة والرقابة على الائتمان: تقييم ائتمان العملاء والتحصيل ومؤشر DSO

8 – 12 مارس 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



الذمم المدينة والرقابة على الائتمان: تقييم ائتمان العملاء والتحصيل ومؤشر DSO

المرجع: 23_8369 **التاريخ:** 8 – 12 مارس 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

يؤدي ضعف إدارة الذمم المدينة والرقابة على الائتمان إلى تجميد رأس المال العامل: يمنح العملاء ائتمانا دون تقييم، وتثير الفواتير نزاعات متكررة، وتشوه المقبوضات غير المخصصة أرصدة الحسابات، وتتراكم الديون المتأخرة حتى تشطب. تقدم كور كونسبت هذه الدورة التطبيقية على مدى أسبوع لموظفي الائتمان والذمم المدينة لضبط دورة الطلب إلى التحصيل من جانب العملاء، بدءا بتقييم الائتمان ووضع حدوده، مرورا بدقة الفوترة وتخصيص المقبوضات ومراجعة أعمار الديون وتصعيد التحصيل المنظم، وصولا إلى مخصص الديون المشكوك فيها ومتابعة مؤشر DSO. ويعمل المشاركون على ملفات عملاء ومقتطفات من دفتر الأستاذ، ليعد كل منهم دليل الائتمان والتحصيل لمنشأته.

أهداف الدورة:

- تقييم العملاء الجدد والحاليين باستخدام النسب المالية والمراجع التجارية وتقارير الائتمان، ووضع حدود الائتمان وشروط السداد ومراجعتها
- تطبيق سياسة ائتمان مكتوبة تغطي صلاحيات الاعتماد والضمانات وإيقاف الائتمان والاستثناءات
- منع نزاعات الفوترة من خلال فحص دقة الفواتير، ومعالجة خصومات العملاء ومطالباتهم ضمن مدد متفق عليها
- تخصيص مقبوضات العملاء على البنود المفتوحة، وتصفية المبالغ غير المخصصة، ومطابقة كشوف حسابات العملاء مع دفتر الذمم المدينة
- تنفيذ استراتيجيات تحصيل مبنية على أعمار الديون تشمل دورات التذكير ومتابعة وعود السداد والتصعيد إلى جهات الاسترداد الخارجية
- تقدير مخصص الديون المشكوك فيها باستخدام مصفوفة المخصص حسب أعمار الديون، وإعداد تقارير مؤشر DSO وفاعلية التحصيل في نهاية الشهر

الفئة المستهدفة:

- الموظفون الذين يقيمون الجدارة الائتمانية للعملاء ويوصون بحدود الائتمان وشروط السداد
- الموظفون الذين يديرون حسابات العملاء ويصدرون الفواتير ويعالجون استفسارات الفوترة
- الموظفون الذين يخصصون مقبوضات العملاء الواردة ويطابقون دفتر الذمم المدينة
- الموظفون الذين يتواصلون مع العملاء المتأخرين ويتفاوضون على خطط السداد ويصعدون الحسابات المتعثرة
- قادة الفرق الذين يتابعون أعمار الذمم المدينة ومؤشر DSO وأهداف التحصيل في وحدة العمليات المالية

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس الذمم المدينة ودورة الطلب إلى التحصيل

- خريطة عملية الطلب إلى التحصيل من تسجيل العميل حتى استلام النقد
- الذمم التجارية ورأس المال العامل: علاقتها بدورة تحويل النقد
- إعداد السجل الرئيسي للعميل: شروط السداد وحد الائتمان وجهات اتصال الفوترة
- مسؤوليات مراقب الائتمان ومحصل الديون بين المبيعات والمالية
- الفحص الصحي للذمم المدينة: نسبة المتأخرات والبنود المتنازع عليها والمقبوضات غير المخصصة

اليوم 2: سياسة الائتمان وتقييم العملاء ونماذج المخصصات

- وثيقة سياسة الائتمان: مستويات الاعتماد والضمانات وقواعد إيقاف الائتمان
- ورقة تقييم الائتمان وفق نموذج Five Cs للجدارة الائتمانية
- فحص النسب المالية للعملاء وتقارير مكاتب المعلومات الائتمانية
- نموذج التصنيف الائتماني ووضع الحدود حسب درجة المخاطر
- المنهج المبسط في IFRS 9 المعيار الدولي للأدوات المالية: الخسائر الائتمانية المتوقعة على مدى العمر للذمم التجارية

اليوم 3: دقة الفوترة وتخصيص المقبوضات ومطابقة حسابات العملاء

- قائمة فحص دقة الفاتورة: التسعير ومرجع أمر الشراء وإثبات التسليم
- سجل النزاعات والخصومات مع ترميز الأسباب الجذرية
- قواعد تخصيص المقبوضات: مطابقة إشعارات الدفع والسداد الناقص والمبالغ تحت الحساب
- إجراء تصفية المقبوضات غير المخصصة
- مطابقة كشوف حسابات العملاء وخطابات تأكيد الأرصدة

اليوم 4: استراتيجية التحصيل والتصعيد ومخاطر الذمم المدينة

- تحليل تقرير أعمار الديون حسب الفئة العمرية وشريحة العملاء
- تصميم دورة التذكير: خطابات التذكير والاتصالات والمطالبة النهائية
- نص مكالمة التحصيل ومتابعة وعود السداد
- مسار التصعيد: إيقاف الائتمان وخطة السداد وشركة التحصيل والإحالة القانونية
- بناء مصفوفة المخصص حسب أعمار الديون واعتماد شطب الديون المعدومة

اليوم 5: دراسة حالة الذمم المدينة وتقارير مؤشر DSO ودليل التحصيل

- حالة متعددة القطاعات: محفظة موزع بمتأخرات متزايدة
- حساب مؤشر DSO وأفضل DSO ممكن ومؤشر فاعلية التحصيل
- إقفال الذمم المدينة في نهاية الشهر: مراجعة المخصص وتصفية الإشعارات الدائنة ومطابقة الدفتر
- صياغة دليل الائتمان والتحصيل لمحفظة المشارك
- عرض الدليل أمام لجنة من الزملاء والرد على أسئلة التحدي

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل ائتمان العملاء
- وضع حدود الائتمان
- تحليل الأسباب الجذرية للنزاعات
- تخصيص المقبوضات
- تحليل أعمار الديون
- التفاوض على التحصيل
- تقدير الخسائر الائتمانية المتوقعة
- إعداد تقارير أداء الذمم المدينة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- خفض الأرصدة المتأخرة عبر خطة تحصيل مقسمة حسب الشرائح بدلا من متابعة كل الحسابات بالطريقة نفسها
- إيقاف النزاعات المتكررة من مصدرها بتتبع الخصومات إلى أخطاء الفوترة والتسعير والتسليم
- التدرب على قرارات الائتمان والتصعيد باستخدام ملفات عملاء مأخوذة من قطاعات التوزيع والمقاولات والخدمات
- العودة بدليل الائتمان والتحصيل بعد مراجعته من الزملاء، يغطي السياسة والحدود وخطوات التذكير وأهداف مؤشر DSO

الخاتمة:

لا تتحول الذمم المدينة إلى نقد إلا عندما يعمل الائتمان والفوترة والتخصيص والمتابعة كدورة واحدة منضبطة. ينتقل المشاركون خلال أسبوع من رسم دورة الطلب إلى التحصيل وتقييم مخاطر العملاء، إلى دقة الفوترة وتخصيص المقبوضات، ثم إلى تصعيد التحصيل حسب أعمار الديون وتقدير مخصص الديون المشكوك فيها. ويطبق اليوم الأخير هذه الأساليب على محفظة عملاء متعددة القطاعات وعلى دفتر كل مشارك، ليخرج بدليل الائتمان والتحصيل الذي يحدد الحدود وخطوات التذكير وأهداف مؤشر DSO للأشهر القادمة.