BLACKBIRD FOR TRAINING

# Accounts Receivable and Credit Policy in Receivables Management

October 2027 22 – 18

دوسلدورف (ألمانيا)



**Accounts Receivable and Credit Policy in Receivables Management**

**المرجع:** 356610_3255942 **التاريخ:** 18 – 22 October 2027 **المكان:** دوسلدورف (ألمانيا) **الرسوم:** GBP 5200

## مقدمة

تمثل حسابات القبض وسياسة الائتمان في إدارة الذمم المدينة جزءًا أساسيًا من إدارة رأس المال العامل والتدفقات النقدية داخل المؤسسات. وتبدأ هذه العملية منذ تقييم العميل وتحديد شروط البيع الآجل، ثم إصدار الفاتورة ومتابعة الاستحقاق، وتنتهي بتحصيل المبالغ أو معالجة التأخير والنزاعات والمخاطر الائتمانية المرتبطة بها.

لا يكفي تحقيق المبيعات للحفاظ على الاستقرار المالي إذا لم تتحول تلك المبيعات إلى تدفقات نقدية في الوقت المحدد. وقد تؤدي السياسات الائتمانية غير الواضحة، أو ضعف متابعة العملاء، أو وجود أخطاء في الفواتير، أو غياب إجراءات التصعيد إلى ارتفاع الذمم المتأخرة وزيادة احتمالات التعثر والخسائر الائتمانية.

صُممت دورة حسابات القبض وسياسة الائتمان في إدارة الذمم المدينة لتزويد المشاركين بمنهجية عملية لإدارة دورة الائتمان والتحصيل. وتغطي الدورة تقييم الجدارة الائتمانية، ووضع حدود الائتمان وشروط السداد، وتنظيم ملفات العملاء، وإدارة الفواتير، وتحليل أعمار الديون، وتحديد أولويات التحصيل، ومعالجة النزاعات والحسابات المتعثرة.

كما تتناول الدورة مؤشرات الأداء المرتبطة بالذمم المدينة، مثل متوسط فترة التحصيل، ونسبة الديون المتأخرة، ومعدل التحصيل، ونسبة النزاعات، وتركيز المخاطر حسب العملاء والقطاعات. ويساعد ذلك على تحسين التنبؤ بالتدفقات النقدية واتخاذ قرارات ائتمانية أكثر دقة.

تستهدف الدورة مديري الائتمان والتحصيل، والمحاسبين، ومسؤولي حسابات القبض، والمراقبين الماليين، وموظفي الخزانة، ومحللي الائتمان، وفرق المبيعات وخدمة العملاء. كما تناسب المديرين وقادة الفرق الذين يشاركون في اعتماد الائتمان أو مراقبة الإيرادات والسيولة والمخاطر.

## أهداف الدورة

تهدف دورة حسابات القبض وسياسة الائتمان في إدارة الذمم المدينة إلى تطوير قدرة المشاركين على إدارة الائتمان والتحصيل بصورة منظمة تدعم السيولة وتحد من المخاطر. وبنهاية الدورة، سيكون المشارك قادرًا على ما يلي.



- فهم دور حسابات القبض في إدارة رأس المال العامل والتدفقات النقدية.
- تحليل دورة الذمم المدينة من طلب العميل حتى إتمام التحصيل.
- تصميم سياسة ائتمانية تتناسب مع أهداف المؤسسة ومستوى المخاطر المقبول.
- تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء باستخدام البيانات المالية والتجارية المتاحة.
- تحديد حدود الائتمان وشروط السداد وآليات الموافقة والاستثناء.
- تصنيف العملاء وفق مستوى المخاطر وسلوك السداد.
- تنظيم ملفات العملاء والمستندات والعقود والضمانات الائتمانية.
- مراجعة الفواتير والتحقق من اكتمال البيانات قبل إرسالها.
- إعداد وتحليل تقارير أعمار الذمم المدينة.
- تحديد أولويات التحصيل وفق قيمة الدين وعمره واحتمال التعثر.
- استخدام مؤشرات الأداء لقياس كفاءة التحصيل وجودة المحفظة الائتمانية.
- معالجة النزاعات المتعلقة بالفواتير والأسعار والكميات وشروط العقود.
- تطبيق إجراءات التصعيد على الحسابات المتأخرة والمتعثرة.
- تقدير الخسائر الائتمانية والمخصصات المرتبطة بالذمم المدينة.
- إعداد خطة عملية لتحسين إدارة الائتمان والتحصيل داخل المؤسسة.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: دورة حسابات القبض وتنظيم بيانات العملاء.

- التعرف على دور الذمم المدينة في الأداء المالي ورأس المال العامل.
- تحليل مراحل البيع الآجل من الطلب حتى التحصيل.
- تحديد مسؤوليات المبيعات والمالية وخدمة العملاء والائتمان والتحصيل.
- إنشاء ملفات العملاء وتوثيق العقود والضمانات وشروط الدفع.
- تسجيل الفواتير والمقبوضات والإشعارات المدينة والدائنة.
- إجراء المطابقات بين حسابات العملاء والسجلات المساندة.
- تنفيذ تمرين على مراجعة دورة حساب عميل وتحديد نقاط الضعف.



## اليوم الثاني: تصميم سياسة الائتمان وتقييم العملاء.

- تحديد أهداف السياسة الائتمانية وعلاقتها بالمبيعات والسيولة والمخاطر.
- جمع وتحليل المعلومات المالية والتجارية عن العملاء.
- تطبيق معايير تقييم الجدارة الائتمانية.
- تحديد درجات المخاطر وحدود الائتمان وشروط السداد.
- تصميم مستويات الصلاحيات والموافقات والاستثناءات.
- مراجعة الائتمان دوريًا وربطه بتغير سلوك العميل.
- تطبيق حالة عملية لتقييم عميل واتخاذ قرار ائتماني.

## اليوم الثالث: الفوترة والتحصيل وإدارة أعمار الديون.

- مراجعة خطوات إصدار الفواتير وضمان دقتها واكتمالها.
- تنظيم جداول الاستحقاق وإشعارات التذكير والمتابعة.
- إعداد تقارير أعمار الذمم وتصنيف الديون حسب فترة التأخير.
- تحديد أولويات التحصيل وفق القيمة والمخاطر والاستحقاق.
- تطوير أساليب التواصل مع العملاء وتوثيق الوعود بالسداد.
- معالجة الدفعات الجزئية والتسويات والخصومات المعتمدة.
- تنفيذ تمرين على إعداد خطة تحصيل لمحفظة عملاء.

## اليوم الرابع: النزاعات والتعثر والخسائر الائتمانية.

- تحديد أسباب النزاعات المتعلقة بالفواتير والعقود والتسليم.
- إنشاء آلية لتسجيل النزاعات ومتابعتها وإغلاقها.
- التمييز بين التأخير الإداري والتعثر المالي وعدم الرغبة في السداد.
- تطبيق مستويات التصعيد الداخلي والتفاوض وإعادة الجدولة.
- تقييم الحاجة إلى ضمانات إضافية أو إيقاف الائتمان.
- تقدير المخصصات والخسائر الائتمانية المتوقعة.
- إعداد خطة معالجة لحسابات متأخرة ومتعثرة.



## اليوم الخامس: مؤشرات الأداء والتقارير وخطة التحسين.

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة حسابات القبض.
- احتساب متوسط فترة التحصيل ومعدل الدوران ونسبة التأخر.
- تحليل اتجاهات المحفظة وتركيز المخاطر حسب العملاء.
- إعداد تقارير الإدارة ولوحات متابعة التحصيل والائتمان.
- تطوير توقعات التدفقات النقدية اعتمادًا على مواعيد التحصيل.
- تنفيذ دراسة حالة ختامية تشمل الائتمان والفوترة والتحصيل والتعثر.
- إعداد خطة تحسين تتضمن الأولويات والمسؤوليات والجداول الزمنية.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تطوير فهم متكامل لدورة حسابات القبض وإدارة الذمم المدينة.
- تحسين جودة القرارات المتعلقة بمنح الائتمان للعملاء.
- تقليل مخاطر التأخر والتعثر والخسائر الائتمانية.
- تحسين سرعة التحصيل ودعم التدفقات النقدية.
- رفع دقة الفواتير وتقليل النزاعات المرتبطة بها.
- تحسين تحليل أعمار الديون وتحديد أولويات المتابعة.
- تعزيز التنسيق بين المبيعات والمالية وخدمة العملاء.
- تطوير تقارير واضحة تدعم الإدارة وأصحاب القرار.
- تحسين متابعة الوعود بالسداد والإجراءات التصعيدية.
- اكتساب أدوات عملية لإدارة المحافظ الائتمانية المختلفة.

## الخاتمة

تجمع حسابات القبض وسياسة الائتمان في إدارة الذمم المدينة بين الجانب المحاسبي والمالي والتجاري والرقابي. وتبدأ الإدارة الفعالة للذمم قبل إصدار الفاتورة، من خلال تقييم العميل وتحديد شروط الائتمان وحدوده والضمانات المناسبة. ثم تستمر من خلال الفوترة الدقيقة، والمتابعة المنظمة، والتحصيل، ومعالجة النزاعات والتأخر.

توضح الدورة أن جودة حسابات القبض تعتمد على اكتمال البيانات وسلامة المستندات ووضوح المسؤوليات. فوجود عقد واضح، وأمر شراء معتمد، وإثبات تسليم، وفاتورة دقيقة يقلل من فرص الاعتراض ويزيد من إمكانية التحصيل في الوقت المحدد. كما أن المطابقات الدورية تساعد على اكتشاف الفروقات والأرصدة غير المسواة قبل تراكمها.



وتتناول الدورة بناء سياسة ائتمانية توازن بين دعم المبيعات وحماية السيولة. ولا يعني التشدد الائتماني دائمًا تقليل المخاطر، كما لا يعني التوسع في الائتمان زيادة المبيعات المستدامة. لذلك، يجب أن تستند القرارات إلى تقييم الجدارة الائتمانية، وسلوك السداد، وحجم التعامل، والضمانات، والظروف المالية والتجارية للعميل.

كما تركز الدورة على تحليل أعمار الذمم باعتباره أداة أساسية لتحديد جودة المحفظة وأولويات التحصيل. ويتيح هذا التحليل معرفة قيمة الديون الحالية والمتأخرة، وتحديد الحسابات التي تحتاج إلى تدخل مبكر، ومراقبة انتقال الأرصدة من فئة عمرية إلى أخرى. ويجب ربط هذه البيانات بخطط التحصيل وتوقعات التدفقات النقدية.

وتوضح الدورة أن التحصيل الفعال لا يعتمد على الاتصالات المتكررة فقط. بل يحتاج إلى منهجية واضحة تشمل التذكير المبكر، وتوثيق الاتصالات، وتأكيد الوعود بالسداد، وتحديد إجراءات التصعيد، ومعالجة الأسباب التي تمنع العميل من الدفع. كما يجب الفصل بين النزاع الحقيقي وعدم القدرة على السداد والتأخير المتعمد.

وتتناول الدورة أيضًا الحسابات المتعثرة وكيفية التعامل معها من خلال إعادة الجدولة أو الحصول على ضمانات أو إيقاف الائتمان أو إحالة الملف إلى الجهات المختصة. ويجب تنفيذ هذه الإجراءات وفق الصلاحيات والسياسات والعقود، مع تقييم التكلفة والعائد واحتمال التحصيل.

كما تساعد مؤشرات الأداء على قياس كفاءة إدارة الذمم بطريقة موضوعية. وتشمل المؤشرات متوسط فترة التحصيل، ومعدل دوران الذمم، ونسبة الديون المتأخرة، ونسبة النزاعات، ومعدل الالتزام بالوعود، ونسبة التحصيل من الأرصدة المستحقة. ولا تقتصر فائدة هذه المؤشرات على عرض النتائج، بل تستخدم لتحديد المشكلات واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

**وبنهاية الدورة، يمتلك المشاركون إطارًا عمليًا لإدارة العملاء والائتمان والفواتير والتحصيل والمخاطر. ويساعد هذا الإطار المؤسسات على تحسين السيولة، وتقليل الديون المتأخرة، ورفع جودة المعلومات، وتعزيز التنسيق، واتخاذ قرارات ائتمانية أكثر اتزانًا.**

