

لمحة عامة عن كوليكتشن لاب®

لماذا بانكرز لاب®؟

- ورش تدريبية لموظفي البنوك قائمة على المحاكاة وحائزة على جوائز.
- تدريب الموظفين العاملين في مجال الإقراض في قطاع خدمات الأفراد.
- فريق إدارة يحظى بالتقدير، ويملك كل عضو فيه خبرة تتجاوز 20 عامًا في الخدمات المالية والوظيفية.
- أعضاء هيئة التدريس خبراء في القطاع المصرفي.
- التعليم من خلال التدريب العملي الفعال والممتع.

صيغة الدورات

إنَّ الدورات التي تعقدتها لاب هي ورش تدريبية تقوم على المحاكاة. وتشمل كل دورة تدريبية القروض المضمونة وغير المضمونة والمحددة والدوارة. تُعقد الدورات التدريبية على مدى عدة أيام في صف مجهز، ويتحول المتعلم فيها إلى لاعب. ومن أجل الفوز، يجب على اللاعبين إدارة المصرف الافتراضي الأكثر ربحية بنجاح مع إرضاء أكبر عدد من العملاء.

ويرتبط كل نموذج في لعبة المحاكاة بعروض تقديمية خاصة ونشاطات ودراسات تحليلية

لمحة عامة عن كوليكتشن لاب®

تعمل دورة كوليكتشن لاب على تطوير قدرة مصرفك على تحسين عمليات التحصيل المتأخرة. وخلال المحاكاة، يعمل كل فريق على تطوير خبراته في المجالات الرئيسية الخاصة بإدارة التحصيل، بما في ذلك تعيين الموظفين وتحديد الحسابات التي تأتي في قائمة الأولوية وتوزيع الموارد والضغوطات الاقتصادية ونمو المنتجات.

الفيديو على الرابط التالي يقدم ملخصًا حول ما سبق: <http://www.youtube.com/watch?v=Ln9P0tJZZ3s>

محتوى التدريب

يشمل ما يلي:

- استخدام برامج ألعاب إلكترونية قائمة على المحاكاة
- استخدام مواد تدريبية، ودراسات تحليلية وأنشطة، بما في ذلك العروض التقديمية باستخدام برنامج بوربوينت والتي يتم عرضها من خلال نموذج التعليم الذي يعتمد على الاكتشاف، وتحفيز المناقشات، وتقديم تحديات للمشاركين.

الجمهور المستهدف

مدرء المخاطر ومدرء التحصيل ومدرء المنتجات والمحللون. وكشرط مسبق يجب أن يكون لدى المشاركين معرفة بالتقييم الائتماني والتحصيل وقطاع الائتمان. ويتراوح عدد المشاركين في الدورة من 20 إلى 30 متدرب.

مثال على برنامج كريدت لاب أندوررايتنغ لمدة يومينمثال على برنامج كوليكن لاب لمدة ثلاثة أيام

اليوم الأول	اليوم الثاني	اليوم الثالث
مقدمة	إدارة التحصيل 2	اعتبارات مركز التحصيل
نظرية التحصيل	لعبة محاكاة: التخطيط للقدرة الإنتاجية	إدارة أداء المحصل
إعداد التقارير ومراقبة المحافظ	دراسات تحليلية: الممارسات المتبعة في التحصيل	تحفيز ومكافأة المحصل
إدارة التحصيل 1	لعبة محاكاة: التحصيل المضمون	الإشراف على المحصل وتدريبه
لعبة محاكاة: استراتيجية المخاطر		لعبة محاكاة: التراجع الاقتصادي

هيكل اللعبة

- يقوم الفريق خلال كل لعبة بإدارة محفظة لمدة عامين، ويحظى اللاعبون بثلاث محاولات للتدرب على إدارة محافظهم قبل الجولة الأخيرة.
- كل محاولة تمنح اللاعبين فرصة لتحسين مهاراتهم في الموازنة بين أهدافهم المختلفة.
- الفريق الفائز هو الذي يحصل على أعلى ربح صافي عند انتهاء الجولة الأخيرة.

كوليكن لاب

الملحق 1 الخاص بكوليكن لاب: الأهداف التعليمية لنماذج الدورة الكاملة

المقدمة	<ul style="list-style-type: none"> • وصف المراحل الثلاث للتخلف عن السداد والاعتبارات الأساسية لمعالجتها. • مناقشة مراحل الدورة الائتمانية وكيفية تعامل مؤسستك معها. • مقارنة مزايا أسلوبين تقليديين لقياس تخلف العميل عن السداد. • توضيح الغرض من الخطوات الخمس الرئيسية للتقييم الائتماني. • شرح عملية حساب الدورات المتأخرة وتوضيح تأثير سداد دفعة أثناء إحدى تلك الدورات.
نظرية التحصيل	<ul style="list-style-type: none"> • شرح برنامج إدارة التحصيل يعتمد على خمس أفضل ممارسات على الأقل. • توضيح كيفية استخدام شركتك لكل من الاستراتيجيات السبع للاتصال بالعملاء. • حساب عدد وأنواع المحصلين التي ستحتاج إليها شركتك، وذلك بالاعتماد على كمية الحسابات وعدد الاتصالات مع العملاء في الشهر وأهداف عدد الاتصالات في اليوم.
إدارة التحصيل، الجزء الأول	<ul style="list-style-type: none"> • التخطيط لثلاثة جوانب رئيسية على الأقل لإعداد نظام إدارة التحصيل. • شرح استراتيجيتين رئيسيتين أو أكثر لتحديد مهام الفريق الفعالة. • مناقشة مزايا الأدوات المدعومة بالتكنولوجيا والتي تعزز إنتاجية المحصل. • وصف التقارير المستخدمة لتقييم أداء الفرد والفريق والإدارة.

<ul style="list-style-type: none"> • توضيح كيفية استخدام تحليل المحافظ لمراقبة فيما إذا كانت مستويات التخلف عن السداد ثابتة أو متزايدة أو متناقصة ولماذا. • مناقشة آليات تحولات التخلف عن السداد وكيفية تفسير ما إذا كانت القوائم تشير إلى الاستمرارية أو التراجع. • شرح عوامل التتبع الكلاسيكية التي تتيح لنا مقارنة الحسابات المتأخرة عبر فترات مشابهة من الوقت وعند نفس النقطة الزمنية. 	<p>إعداد التقارير ومراقبة المحافظ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • استخدام ثلاث تقنيات على الأقل لتجزئة الحسابات إلى قوائم متخصصة للغاية. • وصف التسلسل الهرمي لتحديد أولويات الحسابات ضمن القائمة، من المخاطر الأعلى إلى المخاطر الأقل. • استخدام معادلة "الرصيد المعرض للخطر" وغيرها من المعايير لتحديد أولوية الحسابات ضمن القوائم. • تصميم وسائل اتصالات فعالة على شكل نصوص ورسائل في كشف الحساب وخطابات. 	<p>إدارة التحصيل، الجزء الثاني</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تصميم استراتيجية تحصيل ائتمانية للمرحلة المبكرة. • استخدام المعايير لتقسيم العملاء إلى فئات. 	<p>نشاط: إدارة التحصيل</p>
<ul style="list-style-type: none"> • مناقشة خمسة دوافع على الأقل تحدد بشكل مشترك الجدوى من مركز الاتصال. • وصف مزايا كل من خيارات التوظيف: إدارة التحصيل داخل المؤسسة، الاستعانة بمؤسسة خارجية لأداء وظيفة التحصيل، استخدام خدمات مركز اتصال افتراضي. • شرح المخاوف التي يعاني منها العملاء والموظفون مع مراكز الاتصال. • تحديد وسائل التكنولوجيا التي يجب استخدامها لتجنب تراجع الإنتاجية. 	<p>اعتبارات مركز التحصيل</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تعليم كيفية توقع صافي التدفقات • إعداد خطة للقدرة الإنتاجية للمحصل اعتماداً على التوقعات 	<p>نشاط: تخطيط القدرات الإنتاجية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • شرح غايات وأهداف التحصيل المتأخر، وكذلك العوامل الخمسة التي تؤثر على استراتيجيات المرحلة المتأخرة. • استخدام معادلة "الرصيد القابل للاستيفاء" والمعايير ذات الصلة لتحديد أولويات الحسابات لاتخاذ الإجراءات. • تطبيق إجراءات "المنحنى" الملائمة التي تختلف وفقاً لعدد الدورات المتأخرة. • تصميم شجرة الاستراتيجيات للتحصيل المتأخر التي تضاعف من فرص الاستيفاء وتحد من التكاليف. 	<p>استراتيجيات المرحلة المتأخرة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • توضيح مجموعة من أفضل الممارسات لكل من تلك الإجراءات: الاتصالات والخطابات وتجميد الحسابات والقيام بزيارات إلى المواقع وإعادة جدولة الأرصدة وتحويل الحسابات إلى وكالات التحصيل أو إلى المحامين. • مناقشة 10 تبعات مختلفة قد تنطبق على الحسابات المتأخرة في المرحلة المتأخرة. • تلخيص القواعد النموذجية في عمل المحصلين التي تقيد الاتصال بالعملاء. • وصف خمس خطوات أولية مطلوبة لاتخاذ إجراء قانوني. 	<p>إجراءات وسياسات المرحلة المتأخرة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • شرح المسؤوليات والفرص والصعوبات التي يواجهها المحصلون في الوقت الحالي. • وصف بعض المعضلات اليومية التي تواجه مراكز الاتصال والتقنيات المتبعة للحد منها. • تحديد الوسائل من أجل تغيير تصورات إدارة الأداء من سلبية إلى إيجابية. • مناقشة كيفية استخدام بطاقة الأداء المتوازنة لمواجهة تحديات إدارة التحصيل. 	<p>إدارة أداء المحصل</p>

<ul style="list-style-type: none"> • تصميم استراتيجية تحصيل للمرحلة المتأخرة. • تحديد الإجراءات الملائمة والنبرات وأولية الإجراء لكل مجموعة من فئات العملاء. 	<p>نشاط: إدارة الاستيفاء</p>
<ul style="list-style-type: none"> • فهم تعريف ودلالة وأهمية التحفيز ونظرية التحفيز. • توضيح عملية التحفيز ومزاياها. • تطبيق أفضل الممارسات المتبعة لقياس الحوافز والمكافآت والتقدير اعتمادًا على أداء الموظف. 	<p>تحفيز ومكافأة المحصل</p>
<ul style="list-style-type: none"> • فهم الفروقات بين الإشراف والتدريب. • توضيح تعريف وفوائد ومبادئ الإشراف. • توضيح تعريف وأهداف ومبادئ التدريب. • تطبيق أفضل الممارسات لدور المدرب في بيئة العمل 	<p>الإشراف على المحصل وتدريبه</p>
<ul style="list-style-type: none"> • مناقشة مراحل النموذج التجريبي "البطل/المنافس" المستخدم في التحصيل. • وصف ثلاثة طرق على الأقل قام بها البنك من خلال إضافة هيكلية لعملية التحصيل الخاصة به. • شرح أساليب القياس المحددة المستخدمة في مقارنة النتائج وإعطاء أمثلة عليها. • توقع الأنماط التي قد تتوقع رؤيتها في مخرجات مثل هذه التجارب. 	<p>دراسة تحليلية:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • شرح أسس تحديد المخصصات • مناقشة أساليب حساب المخصصات • تحديد العوامل التي تؤثر على تحديد المخصصات 	<p>تحديد المخصصات</p>

الملحق 2 الخاص بكونليكشن لاب: الأهداف التعليمية للعبة المحاكاة

<ul style="list-style-type: none"> • الموازنة بين المخاطرة والعائد من خلال وضع سياسة للانتمان وحد للتقييم. • تصميم سياسة تحصيل خاصة لمجموعة المخاطر. 	<p>استراتيجية المخاطر</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الموازنة بين المخاطرة والعائد من خلال وضع سياسة للانتمان وحد للتقييم. • تصميم سياسة تحصيل خاصة لمجموعة المخاطر. • اختبار وتحسين سياسة إدارة الاستيفاء. • توقع قدرات فريق التحصيل الإنتاجية. 	<p>تخطيط القدرات الإنتاجية</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الموازنة بين المخاطرة والعائد من خلال وضع سياسة للانتمان وحد للتقييم. • تصميم سياسة تحصيل خاصة لمجموعة المخاطر. • اختبار وتحسين سياسة إدارة الاستيفاء. • توقع قدرات فريق التحصيل الإنتاجية. • تقرير استراتيجية الاستثمار. 	<p>التحصيل المضمون</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الموازنة بين المخاطرة والعائد من خلال وضع سياسة للانتمان وحد للتقييم. • تصميم سياسة تحصيل خاصة لمجموعة المخاطر. • اختبار وتحسين سياسة إدارة الاستيفاء. • توقع قدرات فريق التحصيل الإنتاجية. • تقرير استراتيجية الاستثمار. • اختبار وتعزيز استراتيجية الأعمال خلال التراجع الاقتصادي. 	<p>التراجع الاقتصادي</p>

