



**التدريبية: الضيافة الجوية وخدمة العملاء  
وفقاً للمعايير الدولية الدورة**

يونيو ٢٠٢٦ ٠٥ - ٠١

برلين

للشخص الواحد) € ٤٩٠٠

Ref: #AVI1118\_315012





## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

BIG BEN الحاسمة التي تحدد سمعة شركات الطيران وتؤثر بشكل تُعد الضيافة الجوية وخدمة العملاء من العوامل وتزويدهم بالمهارات اللازمة هذه الدورة المصممة خصيصاً لتأهيل الأفراد Center مباشر على ولاء المسافرين. يقدم Training يركز المحتوى على المبادئ الأساسية لخدمة العملاء لتقديم خدمة استثنائية وفقاً للمعايير الدولية. للعمل في قطاع الطيران، متن الطائرة. يستعرض مروراً بالتعامل مع المواقف الصعبة، ووصولاً إلى في الطيران، بدءاً من الاستقبال الودي للمسافرين، البروتوكولات الأمنية وإجراءات السلامة التي المشاركون أحدث الممارسات في الضيافة الجوية، بما إدارة الأزمات البسيطة على "Aviation" أطر أكاديمية قوية، مستلهمة من أعمال خبراء مثل تضمن راحة المسافرين وسلامتهم. تستند الدورة إلى في ذلك التميز في الخدمة. تهدف ، والذي يقدم "Customer Service: A Practical Guide" جاري بارلو (Gary Barlow)، مؤلف كتاب وتقديم تجربة مسافرين لا تُنسى. هذه الدورة إلى تخريج كفاءات قادرة على تمثيل شركات رؤى عملية حول كيفية تحقيق الطيران بأفضل صورة،

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- أطقم الطائرات والمضيفون الجويون.
- موظفو خدمة العملاء في شركات الطيران.
- الموظفون في مكاتب الحجز والمبيعات.
- المشرفون على الخدمات الجوية والأرضية.
- المهتمون ببدء مسار مهني في مجال الطيران.
- الموظفون في المطارات الذين يتعاملون مع المسافرين.
- المدربون والمسؤولون عن تطوير أطقم الطيران.

### **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- شركات الطيران المحلية والدولية.
- شركات الطيران الخاصة.
- مدارس التدريب على الطيران والضيافة.
- شركات الخدمات الأرضية وخدمات المطارات.
- المدني. الجهات الحكومية والإشرافية المعنية بالطيران

### **الأقسام المؤسسية المستهدفة:**

- قسم الخدمات الجوية.
- إدارة خدمة العملاء.
- قسم العمليات الجوية.
- إدارة الموارد البشرية والتدريب.
- قسم المبيعات والحجوزات.



## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- تطبيق مبادئ الضيافة الجوية وفقاً للمعايير الدولية.
- تقديم خدمة عملاء استثنائية تفوق توقعات المسافرين.
- التعامل بفعالية مع المواقف الصعبة والشكاوى.
- فهم إجراءات السلامة والأمن على متن الطائرة.
- الثقافات، التواصل بفاعلية ولباقة مع المسافرين من مختلف
- إدارة الأزمات البسيطة واتخاذ قرارات سريعة ومناسبة.
- العمل ضمن فريق أطقم الطائرة بتناغم وكفاءة.
- التعرف على بروتوكولات الإسعافات الأولية الأساسية.

## منهجية الدورة التدريبية:



الضيافة منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين النظرية والتطبيق تعتمد هذه الدورة من BIG BEN Training Center على الضيافة، تليها ورش عمل الجوية وخدمة العملاء. يتم تقديم المحتوى من خلال العملي لضمان إتقان المشاركين لمهارات يركز التدريب على التواصل الفعال مكثفة وتمارين لعب أدوار تحاكي سيناريوهات واقعية محاضرات حول أفضل ممارسات التعامل مع أنواع مختلفة من المسافرين. يتيح ولغة الجسد وحل المشكلات، من خلال سيناريوهات عملية على متن الطائرة. لتقييم الأداء اللازمة للعمل في بيئة الطيران. يتم توفير تغذية هذا النهج للمشاركين تطوير الثقة والاحترافية تتضمن لتقديم تجربة مسافرين متميزة. وتحسين المهارات، مما يضمن أن يكون المشاركون راجعة فورية من المدربين المتخصصين جاهزين

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### العملاء الوحدة الأولى: أساسيات الضيافة الجوية وخدمة

- مقدمة في عالم الضيافة الجوية.
- فهم توقعات المسافرين وأهمية الانطباع الأول.
- مهارات التواصل الفعال ولباقة التعبير.
- التعامل مع المسافرين من مختلف الثقافات والخلفيات.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على خدمة العملاء.
- الاحترافية في المظهر والسلوك.
- أهمية العمل الجماعي في أطقم الطيران.



## الطائرة الوحيدة الثانية: إجراءات السلامة والأمن على متن

- المعايير الدولية للسلامة في الطيران.
- التعرف على معدات السلامة والطوارئ.
- إجراءات الإخلاء في حالات الطوارئ.
- التعامل مع الحرائق والتهديدات الأمنية.
- بروتوكولات الإسعافات الأولية الأساسية.
- مسؤوليات طاقم الطائرة قبل وأثناء الرحلة.
- إدارة الأزمات البسيطة على متن الطائرة.

## الوحدة الثالثة: تقديم الخدمات على متن الطائرة

- الهبوط). مراحل خدمة المسافرين (قبل الإقلاع، أثناء الرحلة،
- تقديم الوجبات والمشروبات بكفاءة.
- الأطفال). تلبية احتياجات المسافرين الخاصة (كبار السن،
- إدارة الطلبات والشكاوى.
- التعامل مع المشاكل التقنية البسيطة.
- التواصل الفعال مع قمرة القيادة.
- التعامل مع المسافرين المضطربين.

## الوحدة الرابعة: فن التواصل وحل المشكلات



- لغة الجسد وأهميتها في التواصل.
- الاستماع الفعال وفهم احتياجات المسافر.
- تقنيات حل المشكلات تحت الضغط.
- تحويل شكاوى المسافر إلى فرصة للتحسين.
- التواصل مع الأطقم الأرضية.
- بناء علاقة إيجابية مع المسافرين.
- التعامل مع المواقف غير المتوقعة.

### الوحدة الخامسة: حالات عملية ومحاكاة

- ورشة عمل: محاكاة سيناريوهات خدمة عملاء مختلفة.
- تمارين لعب أدوار في بيئة تحاكي الطائرة.
- تحليل دراسة حالة لمواقف صعبة تمت إدارتها بنجاح.
- تطبيق عملي لإجراءات السلامة.
- تقييم الأداء وتقديم تغذية راجعة.
- عرض ومناقشة التجارب الشخصية للمشاركين.
- التوصيات النهائية لأفضل ممارسات الضيافة.

### الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي



## سؤال للتأمل:

لكل مسافر، في ظل التحديات التشغيلية وضغط العمل؟ كيف يمكن لطاقم الطائرة أن يقدم خدمة شخصية ومميزة

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

قطاع الطيران. ما الجوية وخدمة العملاء بشكل متكامل، مستندة إلى تتميز هذه الدورة بتركيزها على بناء مهارات الضيافة المحاضرات النظرية Training Center يميزها هو المنهجية التطبيقية التي يعتمدها BIG BEN المعايير الدولية الأعلى في لا نركز الواقع. هذا النهج يمنح المشاركين ثقة عالية وقدرة إلى تمارين المحاكاة ولعب الأدوار في بيئة تحاكي ، والتي تتجاوز مما يجعلهم مؤهلين فقط على البروتوكولات، بل ننمي قدرات المشاركين على التعامل مع أي موقف بفعالية ولباقة. الدورة تعد الخريجين ليكونوا سفراء ليس فقط لتقديم خدمة جيدة، بل لخلق تجربة مسافرين حل المشكلات والتواصل الفعال، المسافرين. لشركاتهم، قادرين على ترك انطباع إيجابي ودائم لدى استثنائية. هذه