التدريبية: في خدمة العملاء الفندقية وفنون
الضيافة المتقدمة الدورة

يونيو ٢٠٢٦ ٢٦ - ٢٢

بوسطن

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #CUS2367_132987

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تركز على التميز العملي. إلى تمكين المتخصصين من إتقان فنون الضيافة تهدف الدورة التدريبية في خدمة العملاء الفندقية العملاء الصعبة وتحسين تجربة النزيل ستغطي استراتيجيات التعامل مع التحديات المعاصرة المتقدمة عبر منهجية شاملة وحل تطوير المحتوى بالاعتماد على دراسات حالات من فنادق وفق معايير عالمية مثل الآيزو والنجوم الخمس. تم كإدارة شكاوى لرفع كفاءة فرق Center المشكلات بفعالية. يقدم مركزBIG BEN Training رائدة، مما يضمن تطبيق مهارات التواصل الفعال إلى فرص ولاء. ستخرج المشاركين بقدرة العمل عبر أدوات قياس رضا العملاء وتقنيات تحويل هذه الدورة كفرصة فريدة التنافسية في الصناعة الفندقية. ملموسة على تصميم تجارب نزلاء استثنائية تعزز التحديات

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري الفنادق ومساعديهم.
- موظفي استقبال الفنادق والمشرفين.
- مسئولي خدمة العملاء في القطاع السياحي.
- مشرفي أقسام الضيافة والعلاقات العامة.
- موظفي مراكز الاتصال الفندقية (Call Centers).

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الفنادق والمنتجعات الفاخرة.
- شركات إدارة المنشآت السياحية.
- القرى والمنتجعات السياحية المتكاملة.
- خدمة الزوار). الهيئات الحكومية (مثل الهيئات السياحية ومراكز

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة خدمة العملاء والضيافة.
- قسم الاستقبال والإقامة.
- إدارة الجودة والتدقيق.
- أقسام العلاقات العامة والتسويق.
- إدارة التدريب والتطوير.

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية الدورة، سيكون المتدرب قادراً على:

- تطبيق معايير الضيافة العالمية لتحسين تجربة النزيل.
- المتقدمة. إدارة شكاوى العملاء باستخدام تقنيات حل المشكلات
- التجارية. تصميم تجارب نزلاء استثنائية تعزز الولاء للعلامة
- الثقافات المتنوعة. توظيف مهارات التواصل الفعال في التعامل مع
- الحديثة. قياس وتحليل رضا العملاء باستخدام أدوات التقييم
- تحويل التحديات إلى فرص لزيادة الإيرادات.
- تطبيق معايير الأمن والسلامة في المواقف الطارئة.

منهجية الدورة التدريبية:

المتدربون في تمارين محاكاة ودراسات الحالة الواقعية من صناعة الضيافة تعتمد الدورة على مزيج من المحاضرات التفاعلية ذهني الحالات الطارئة، مع تلقّي تغذية راجعة فورية من لمواقف مثل التعامل مع العملاء الصعبة وإدارة العالمية. سيشارك مثل الآيزو. سيتم جماعي لتحليل تجارب نزلاء حقيقية، بالإضافة إلى ورش المدربين المتخصصين. تشمل المنهجية جلسات عصف لتحسين خدمة العملاء، مع التركيز على توظيف تقنيات التعلم القائم على المشاريع لتصميم عمل حول تطبيق معايير الجودة قياس الأثر عبر مؤشرات الأداء الرئيسية. حلول مبتكرة

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الضيافة المتقدمة

- الآيزو). فهم معايير الصناعة العالمية (النجوم الخمس،
- تحليل سلوكيات وتوقعات النزلاء الحديثة.
- مبادئ الإتيكيت المهني في القطاع الفندقي.
- دور الثقافة التنظيمية في تجربة النزيل.
- المعلنة. تقنيات الاستماع الفعال وتفسير الاحتياجات غير
- معايير الأمن والسلامة في التعامل مع النزلاء.
- دراسة حالات عن تجارب ضيافة استثنائية.

الوحدة الثانية: إدارة التفاعل مع العملاء

- المتسرع). استراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة (المتذمر،
- فنون التواصل غير اللفظي (لغة الجسد، نبرة الصوت).
- تقنيات التعاطف وإدارة المشاعر في المواقف الحرجة.
- حل النزاعات باستخدام نموذج.WIN-WIN
- إدارة التوقعات وتجنب سوء الفهم.
- التعامل مع الشكاوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- تمارين محاكاة لسيناريوهات تفاعلية.

الوحدة الثالثة: تحويل التحديات إلى فرص ولاء

- تحليل جذور الشكاوى وتصنيفها.
- Recovery). تقنيات التحويل الإيجابي للشكاوى (Complaint
- تصميم حلول مخصصة تعزز الولاء.
- دور التعويضات الذكية في استعادة الثقة.
- توثيق الشكاوى وتحليلها لتطوير الخدمات.
- للعلامة. دراسات حالات لتحويل العملاء غير الراضين إلى سفراء
- قياس أثر حل المشكلات على رضا العملاء.

الوحدة الرابعة: الابتكار في تجربة النزيل

- تصميم تجارب شخصية فريدة (Personalization).
- CRM). توظيف التكنولوجيا لتحسين الخدمة (تطبيقات، أنظمة
- الإقامة، المغادرة). إدارة التجارب في مراحل الإقامة المختلفة (الوصول،
- معايير الاستدامة في الخدمات الفندقية.
- تقييم جودة الخدمة عبر مؤشرات الأداء (NPS، CSAT).
- ورشة عمل: تطوير نموذج تجربة نزيل مبتكر.
- دراسات نجاح لتجارب ضيافة غير تقليدية.

الوحدة الخامسة: قيادة التميز في الفرق

- تطوير كفاءات فرق خدمة العملاء.
- أدوات تحفيز الموظفين لتحقيق معايير الجودة.
- تقنيات التدقيق الداخلي على جودة الخدمة.
- إدارة التغيير لتعزيز ثقافة التميز.
- معايير تقييم أداء موظفي الضيافة.
- بناء خطط تطوير فردية بناءً على التحليل.
- جلسة حوارية: تحديات قيادة فرق الضيافة في ٢٠٢٥.

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

- (بما في ذلك الفواصل والأنشطة)، بإجمالي ٢٠-٢٥ ساعة. تمتد الدورة على ٥ أيام، بمعدل ٤-٥ ساعات يومياً

سؤال للتأمل:

لا تُنسى؟ المعايير المؤسسية الصارمة مع الحاجة إلى المرونة كيف يمكن توظيف فلسفة "الضيافة كفن" في موازنة

- الإبداعية لتصميم تجارب نزلاء

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

حيث تجمع بين الأطر الأكاديمية بالشراكة مع خبراء من صناعة Training Center تم تطوير هذه الدورة حصرياً بواسطةBIG BEN
مع توفير الدورات التقليدية، تركز على تحليل تجارب نزلاء الصارمة والتطبيقات العملية المباشرة. على عكس الضيافة العالمية،
على التغذية الراجعة الفورية أدوات قياس تأثير التدريب على رضا العملاء. تشمل حقيقية عبر دراسات حالات من فنادق فاخرة،
حلول مبتكرة. يُمنح المشاركون إمكانية الوصول خلال تمارين المحاكاة، وورش العمل التصميمية لتطوير منهجية فريدة تعتمد
والتطبيق في ما بعد الدورة عبر جلسات استشارية لتطبيق المهارات. لقاعدة بيانات معايير الضيافة العالمية، مع متابعة
بيئة متغيرة. كل هذا يجعلها حلقة وصل بين النظرية