الدورة التدريبية: إدارة تجربة المسافرين في المطارات: من الوصول إلى الإقلاع



23 - 27 نوفمبر 2026
مدريد
5900 € (للشخص الواحد)
Ref: #AIR4730_360633

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

لم تعد المطارات مجرد بوابات للسفر، بل أصبحت مراكز تجارية وترفيهية تتنافس على تقديم أفضل تجربة للمسافرين. في BIG BEN Training Center، ندرك أن تحسين تجربة المسافر هو مفتاح لتعزيز الولاء، وزيادة الإيرادات، وبناء سمعة المطار كوجهة عالمية. تقدم هذه الدورة التدريبية برنامجًا شاملاً يركز على كل مرحلة من رحلة المسافر، من لحظة وصوله إلى المطار حتى إقلاع طائرته. ستتعمق في فهم سيكولوجية المسافر، وكيفية تصميم مساحات وخدمات تلبي توقعاته وتتجاوزها. تستند الدورة إلى أحدث الأبحاث الأكاديمية والممارسات الصناعية، مثل كتاب "Managing the Airport Passenger Experience" للمؤلف البروفيسور دانيال إرنست (Dr. Daniel Ernest)، الذي يعد مرجعًا أساسيًا في مجال إدارة تجربة المسافرين. سيتعلم المشاركون كيفية تحليل نقاط الاتصال الرئيسية في رحلة المسافر، واستخدام التكنولوجيا لتحسين الكفاءة، وقياس رضا العملاء. تهدف الدورة إلى إعداد قادة ومحترفين قادرين على صياغة وتنفيذ استراتيجيات مبتكرة لتقديم تجربة سفر لا تُنسى، مما يساهم في بناء مطارات مستقبلية تتميز بالراحة والكفاءة والجاذبية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المطارات ومساعدوهم.
- مدراء تجربة العملاء.
- مدراء العمليات والتشغيل.
- مدراء التسويق والعلاقات العامة.
- مدراء المبيعات والتجزئة.
- الموظفون في أقسام خدمة العملاء.
- المتخصصون في تطوير الأعمال.
- مدراء الموارد البشرية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المطارات الدولية والإقليمية.
- شركات الطيران التجارية.
- شركات الخدمات الأرضية.
- شركات تجارة التجزئة في المطارات.
- هيئات الطيران المدني الحكومية وما في حكمها.
- شركات التموين والضيافة.
- شركات تكنولوجيا المطارات.
- شركات الاستشارات الإدارية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- تجربة العملاء.
- العمليات التشغيلية.
- التسويق والعلاقات العامة.
- تطوير الأعمال.
- خدمة العملاء.
- التجزئة والضيافة.
- الموارد البشرية.
- إدارة الجودة.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم رحلة المسافر ونقاط الاتصال الرئيسية.
- تصميم مساحات وخدمات تلبي توقعات العملاء.
- استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة المسافر.
- تحليل بيانات العملاء لقياس رضاهم.
- تطوير استراتيجيات لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- تطبيق برامج ولاء ومكافآت للمسافرين.
- إدارة الشكاوى وحل المشكلات بفعالية.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على خدمة العملاء.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center على منهجية تدريبية تجمع بين الأطر النظرية المتقدمة والتطبيق العملي، مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات إدارة تجربة المسافرين في المطارات. تبدأ الدورة بمحاضرات تفاعلية تغطي المفاهيم الأساسية لتجربة العملاء، تليها ورش عمل تطبيقية تركز على تحليل رحلة المسافر وتحديد نقاط التحسين. يتم إثراء المحتوى بدراسات حالة واقعية من مطارات عالمية رائدة، مما يتيح للمشاركين فهم كيفية تطبيق أفضل الممارسات. تعتمد المنهجية على العمل الجماعي، حيث يتم تشجيع المشاركين على تصميم مشاريع لتحسين تجربة المسافر في مطار معين. كما تتضمن الدورة جلسات تغذية راجعة فردية من قبل مدربين خبراء، مما يضمن فهمًا عميقًا للمواضيع وتطوير مهارات اتخاذ القرارات التي تركز على العميل. هذا النهج الشامل يضمن أن يخرج المشاركون ليس فقط بمعرفة نظرية، بل بمهارات عملية تمكنهم من قيادة التغيير في مؤسساتهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: فهم تجربة المسافر.

- مفهوم تجربة المسافر.
- تحليل رحلة المسافر.
- نقاط الاتصال الرئيسية.
- سيكولوجية المسافر.
- توقعات المسافرين الحديثة.
- دور التكنولوجيا.
- بناء استراتيجية تتمحور حول العميل.

الوحدة الثانية: تصميم المساحات والخدمات.

- التصميم الداخلي للمطارات.
- تحسين تدفق المسافرين.
- اللافتات والإرشاد.
- المرافق والخدمات.
- الخدمات الرقمية.
- خدمات الشركاء التجاريين.
- تخصيص المساحات.

الوحدة الثالثة: إدارة العمليات وتجربة العملاء.

- الكفاءة التشغيلية.
- تقليل أوقات الانتظار.
- إدارة الأزمات المتعلقة بالمسافرين.
- التواصل مع المسافرين.
- التغذية الراجعة من العملاء.
- قياس الأداء.
- تحسين مستمر.

الوحدة الرابعة: التسويق والولاء.

- بناء هوية المطار.
- التسويق الرقمي.
- برامج الولاء والمكافآت.
- إدارة العلاقات مع العملاء (CRM).
- الشراكات الاستراتيجية.
- تحليل سلوك المستهلك.
- بناء مجتمع المسافرين.

الوحدة الخامسة: مستقبل تجربة المسافر.

- المطارات الذكية.
- الذكاء الاصطناعي.
- الواقع الافتراضي والمعزز.
- الاستدامة في تجربة المسافر.
- التحديات المستقبلية.
- قيادة الابتكار.
- الاتجاهات العالمية.

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

في عصر التكنولوجيا المتسارعة، كيف يمكن للمطارات أن توازن بين الاستثمار في التقنيات الحديثة لتحسين تجربة المسافرين والحفاظ على اللمسة الإنسانية التي تجعل رحلتهم لا تُنسى؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها الشامل على كل مرحلة من رحلة المسافر، مما يجعلها مختلفة عن الدورات التي قد تركز على جانب واحد فقط. نحن لا نقدم مفاهيم عامة، بل نغوص في التفاصيل الدقيقة للتحديات المتعلقة بتجربة العملاء في بيئة المطار. على عكس الدورات التي قد تكتفي بالشرح النظري، نقدم أمثلة واقعية ودراسات حالة من مطارات عالمية، مما يمنح المشاركين رؤى عملية حول كيفية تطبيق أفضل الممارسات. يركز محتوى الدورة على الجمع بين المعرفة النظرية والمهارات التطبيقية، مما يضمن أن يكون المتدرب ليس فقط على دراية بالمفاهيم، بل قادرًا على اتخاذ قرارات استراتيجية تؤثر إيجابًا على رضا العملاء. هذا المزيج الفريد من المحتوى المتخصص والتطبيق العملي والخبرة الميدانية يجعل هذه الدورة تجربة تعليمية لا مثيل لها، تمكن المشاركين من قيادة تجربة المسافرين في مؤسساتهم نحو التميز والريادة.