الدورة التدريبية: في خدمة العملاء الفندقية وفنون الضيافة المتقدمة



07 - 11 ديسمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS2367_414733

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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.
- الهيئات الحكومية (مثل الهيئات السياحية ومراكز خدمة الزوار).

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الضيافة المتقدمة

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

الوحدة الثانية: إدارة التفاعل مع العملاء

- استراتيجيات التعامل مع الشخصيات الصعبة (المتذمر، المتسرع).
- 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.
- تقنيات التحويل الإيجابي للشكاوى (Complaint Recovery).
- تصميم حلول مخصصة تعزز الولاء.
- دور التعويضات الذكية في استعادة الثقة.
- توثيق الشكاوى وتحليلها لتطوير الخدمات.
- دراسات حالات لتحويل العملاء غير الراضين إلى سفراء للعلامة.
- قياس أثر حل المشكلات على رضا العملاء.

الوحدة الرابعة: الابتكار في تجربة النزيل

- تصميم تجارب شخصية فريدة (Personalization).
- توظيف التكنولوجيا لتحسين الخدمة (تطبيقات، أنظمة CRM).
- إدارة التجارب في مراحل الإقامة المختلفة (الوصول، الإقامة، المغادرة).
- 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 2025.

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 الدورة على 5 أيام، بمعدل 4-5 ساعات يومياً (بما في ذلك الفواصل والأنشطة)، بإجمالي 20-25 ساعة.

سؤال للتأمل:

- كيف يمكن توظيف فلسفة "الضيافة كفن" في موازنة المعايير المؤسسية الصارمة مع الحاجة إلى المرونة الإبداعية لتصميم تجارب نزلاء لا تُنسى؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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