# الدورة التدريبية: الاستراتيجيات المتقدمة لخدمة العملاء وتجارب الضيوف الفندقية المتميزة



02 - 06 نوفمبر 2026

بوسطن

7500 € (للشخص الواحد)

Ref: #CUS7609_372641

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في عالم الضيافة المتنامي والتنافسي، لم تعد خدمة العملاء مجرد وظيفة، بل أصبحت فنًا وعلمًا يتطلب فهمًا عميقًا لتوقعات الضيوف وتقديم تجارب تفوقها. تهدف هذه الدورة التدريبية الشاملة من BIG BEN Training Center إلى تزويد المشاركين بأحدث الاستراتيجيات والممارسات المبتكرة في مجال خدمة العملاء الفندقية، مع التركيز على بناء تجارب ضيوف فاخرة لا تُنسى. من فهم سيكولوجية النزيل إلى إدارة توقعات النزلاء والتعامل مع المواقف الصعبة ببراعة، ستتناول هذه الدورة كل جانب من جوانب التميز في الخدمة. إنها مصممة لتطوير مهارات طاقم العمل الفندقي، وتمكينهم من تحسين تجربة الإقامة بشكل مستمر، وتعزيز ولاء العملاء في الفنادق. تتجاوز الدورة المفاهيم التقليدية لتقدم نهجًا شموليًا يركز على الابتكار في خدمة الفنادق والضيافة الرقمية، بما في ذلك استخدام التكنولوجيا لتحسين التفاعل. كما أنها تستلهم الرؤى من أعمال خبراء رائدين في المجال مثل الدكتور ستيفن براون (Dr. Stephen Brown)، الأستاذ بجامعة أولستر والباحث المعروف في مجال تسويق الخدمات وجودة الخدمة في قطاع الضيافة، الذي أكد على أهمية التفاعل البشري في بناء ثقافة الخدمة المتميزة. سيتعلم المشاركون كيفية حل شكاوى الضيوف الفعال، قياس رضا الضيوف، وإدارة السمعة الفندقية لتعزيز سمعة الفندق في سوق شديد التنافسية. مع BIG BEN Training Center، ستكتسب المهارات اللازمة لتحويل كل تفاعل مع الضيف إلى فرصة لتقديم خدمة استثنائية وبناء علاقات دائمة.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري الفنادق والمنتجعات.
- مشرفي الأقسام الأمامية.
- مسؤولي علاقات الضيوف.
- موظفي الاستقبال والكونسيرج.
- مسؤولي خدمة العملاء الشخصية في قطاع الضيافة.
- المشرفين على التدريب في الفنادق.
- أي شخص يطمح إلى احتراف خدمة العملاء الفندقية وتطوير مسيرته المهنية في هذا المجال.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الفنادق بجميع فئاتها (الفاخرة، المتوسطة، الاقتصادية).
- المنتجعات السياحية.
- الشقق الفندقية.
- شركات إدارة الضيافة.
- شركات تنظيم الفعاليات والمؤتمرات التي تتعامل مع الضيوف.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها التي تقدم خدمات الضيافة أو تتعامل بشكل مباشر مع الجمهور وتطمح إلى تحسين جودة خدماتها على غرار قطاع الضيافة المتميز.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- قسم إدارة الفنادق.
- القسم الأمامي (الاستقبال، الكونسيرج، علاقات الضيوف).
- قسم المبيعات والتسويق الفندقي.
- قسم التدريب والتطوير.
- قسم العمليات الفندقية.
- التعامل مع توقعات الضيوف المتزايدة.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطوير فهم عميق للمبادئ الأساسية لتميز الخدمة الفندقية.
- إتقان الاتصال الفعال مع النزلاء وتعزيز التفاعل الإيجابي.
- تطبيق استراتيجيات حل شكاوى الضيوف الفعال وتحويل التحديات إلى فرص.
- القدرة على بناء ولاء العملاء في الفنادق من خلال تجارب استثنائية.
- تحسين تجربة الإقامة للضيوف من لحظة الوصول حتى المغادرة.
- الاستفادة من الابتكار في خدمة الفنادق ودمج الضيافة الرقمية.
- التعامل مع أنماط العملاء المختلفة بمهارة واحترافية.
- قياس رضا الضيوف وتحليل البيانات لتحسين الأداء.
- بناء فريق خدمة عملاء فندقي قوي ومتحفز.
- تطوير فهم شامل للمعايير العالمية للضيافة.
- الاستجابة الفورية والاستجابة السريعة لمتطلبات النزلاء.
- إدارة السمعة الفندقية والتعامل مع المراجعات السلبية.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية من BIG BEN Training Center منهجية تفاعلية وشاملة تركز على التطبيق العملي للمفاهيم والاستراتيجيات لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تبدأ الدورة بتقديم مفاهيم نظرية متقدمة في جودة الخدمة في قطاع الضيافة وإدارة توقعات النزلاء، مستندة إلى أحدث الأبحاث والدراسات في هذا المجال. سيتم التركيز على دراسات حالة خدمة العملاء الفندقية الواقعية، حيث سيتم تحليل سيناريوهات مختلفة لتوضيح كيفية تطبيق أفضل الممارسات في مواجهة تحديات خدمة العملاء في الضيافة. يتم تشجيع العمل الجماعي من خلال مجموعات نقاش تفاعلية وتمارين عملية تتيح للمشاركين تبادل الخبرات وتطوير حلول مبتكرة. تضمن الجلسات التفاعلية بيئة تعليمية محفزة، حيث يمكن طرح الأسئلة، ومناقشة التحديات، وتلقي التغذية الراجعة الفورية من المدربين الخبراء. كما سيتم استخدام ورش عمل خدمة العملاء للضيافة لتطبيق التقنيات المكتسبة في محاكاة بيئات فندقية حقيقية، مما يعزز مهارات التعامل مع المواقف الصعبة في الفنادق والتعامل مع أنماط العملاء المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، ستشمل المنهجية عناصر من التعلم التجريبي لتعزيز الفهم العملي للبروتوكول خدمة العملاء الفن
قي وكيفية بناء الثقة مع النزلاء.

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أسس خدمة العملاء المتميزة في قطاع الضيافة

- تطور مفهوم خدمة العملاء الشخصية في الفنادق.
- أهمية تميز الخدمة الفندقية في بناء سمعة الفندق.
- توقعات الضيوف المتزايدة وكيفية تجاوزها.
- فهم سيكولوجية الضيف وبناء الثقة مع النزلاء.
- المعايير العالمية للضيافة وأثرها على جودة الخدمة.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء.
- مفهوم الضيافة الاحترافية وأبعادها.

### الوحدة الثانية: استراتيجيات التواصل الفعال وإدارة التوقعات

- الاتصال الفعال مع النزلاء: مهارات الاستماع النشط واللغة الجسدية.
- إدارة توقعات النزلاء منذ لحظة الحجز وحتى المغادرة.
- التعامل مع الضيوف ذوي الاحتياجات الخاصة.
- بناء علاقات إيجابية مع الضيوف.
- تطبيق بروتوكول خدمة العملاء الفندقي.
- مهارات التفاوض والإقناع.
- التواصل الكتابي في الضيافة (البريد الإلكتروني، الرسائل).

## الوحدة الثالثة: حل الشكاوى وإدارة الأزمات في خدمة الضيوف

- فهم أسباب الشكاوى الشائعة في الفنادق.
- تطبيق منهجيات حل شكاوى الضيوف الفعال.
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتعزيز الولاء.
- التعامل مع المواقف الصعبة في الفنادق والأزمات.
- إدارة الغضب والتعامل مع الضيوف الغاضبين.
- وضع سياسات وإجراءات للتعامل مع الشكاوى.
- أهمية الاستجابة السريعة لمتطلبات النزلاء.

## الوحدة الرابعة: الابتكار والتكنولوجيا في تعزيز تجربة الضيوف

- دور الضيافة الرقمية في تحسين الخدمات.
- استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة الإقامة.
- أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) في الفنادق.
- التخصيص والخدمة الشخصية المدعومة بالتكنولوجيا.
- الاستفادة من تحليل بيانات رضا الضيوف.
- الابتكار في خدمة الفنادق وأمثلة عملية.
- مواكبة الاتجاهات المستقبلية في قطاع الضيافة.

## الوحدة الخامسة: بناء فرق عمل متميزة وإدارة السمعة الفندقية

- بناء فريق خدمة عملاء فندقي قوي ومتحفز.
- أهمية التدريب العملي لخدمة العملاء الفندقية المستمر.
- تحفيز الموظفين وتعزيز روح الفريق.
- قياس رضا الضيوف وتحليل المراجعات.
- إدارة السمعة الفندقية عبر الإنترنت ومنصات التواصل الاجتماعي.
- تعزيز سمعة الفندق من خلال تجارب إيجابية.
- التعامل مع المراجعات السلبية بفعالية.

# 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:

كيف يمكن للمؤسسات الفندقية أن توازن بين استخدام التكنولوجيا المتقدمة في خدمة العملاء والحفاظ على اللمسة الإنسانية الدافئة التي تميز الضيافة الحقيقية؟

# ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديم رؤية أكاديمية وعملية متعمقة لاحتراف خدمة العملاء في الفنادق والضيافة، حيث تتجاوز مجرد سرد المفاهيم لتغوص في التفاصيل الدقيقة لتجارب الضيوف الفاخرة. تعتمد الدورة على منهجية فريدة تجمع بين أحدث الأبحاث في جودة الخدمة في قطاع الضيافة والاستراتيجيات المتقدمة لخدمة العملاء، مع التركيز على أمثلة عملية من أفضل الممارسات العالمية. نحن نركز على تمكين المشاركين من تطوير مهارات موظفي الفنادق ليصبحوا قادرين على التعامل مع أنماط العملاء المختلفة وتقديم خدمة شخصية تفوق التوقعات. بالإضافة إلى ذلك، تقدم الدورة أدوات وتقنيات لقياس رضا الضيوف وتحليل بيانات رضا الضيوف بشكل فعال، مما يتيح للمشاركين اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء. لا تقتصر الدورة على تعليم كيفية حل المشكلات، بل تمتد لتشمل فن الابتكار في خدمة الفنادق وكيفية استخدام الضيافة الرقمية لتعزيز قيمة التجربة الكلية للضيوف. نولي اهتمامًا خاصًا لبناء ولاء العملاء في الفنادق من خلال تحسين تجربة الإقامة بشكل مستمر وإدارة السمعة الفندقية بفعالية، مما يجعلها استثمارًا حقيقيًا في مستقبل أي مؤسسة ضيافة.c