الدورة التدريبية: إدارة المبيعات والإيرادات في الفنادق والمنتجعات لتحقيق أقصى ربحية



21 - 25 ديسمبر 2026
دوسلدورف
5900 € (للشخص الواحد)
Ref: #TOU2547_345433

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يُعد تحقيق أقصى قدر من الإيرادات والربحية في قطاع الفنادق والمنتجعات تحديًا مستمرًا يتطلب استراتيجيات دقيقة في إدارة المبيعات. تُقدم هذه الدورة المتخصصة من BIG BEN Training Center نهجًا شاملاً يجمع بين مبادئ إدارة المبيعات وعلوم إدارة الإيرادات، بهدف تمكين العاملين في القطاع من اتخاذ قرارات تسعيرية وتسويقية مدروسة. سنتعمق في فهم كيفية تحليل بيانات السوق والمنافسين، وتحديد الشرائح المستهدفة، وتطبيق استراتيجيات تسعير ديناميكية لزيادة الحجوزات. ستغطي الدورة كذلك الجوانب الرئيسية للمبيعات، مثل إدارة قنوات التوزيع، والتفاوض مع العملاء من الشركات، وبيع الخدمات الإضافية. يستلهم هذا المحتوى من الأكاديمي والكاتب المتخصص في علوم الإيرادات، الدكتور روبرت جي. كروس Robert G. Cross، الذي تناول في كتابه "Revenue Management: Hard-Core Tactics for Market Domination" أهمية استخدام البيانات والتحليل لتحقيق التفوق التنافسي.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو المبيعات والتسويق في الفنادق.
- مديرو الإيرادات في قطاع الضيافة.
- مديرو الفنادق والمنتجعات.
- أصحاب المشاريع الفندقية الصغيرة.
- المشرفون على الحجوزات والاستقبال.
- المحللون الماليون في قطاع الضيافة.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الفنادق والضيافة.
- المنتجعات والمراكز الترفيهية.
- شركات إدارة الممتلكات الفندقية.
- شركات الطيران المتكاملة.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها ذات الصلة بالضيافة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة المبيعات والإيرادات.
- القسم المالي.
- إدارة العمليات.
- التسويق وتطوير الأعمال.
- الحجوزات والاستقبال.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم العلاقة بين المبيعات وإدارة الإيرادات.
- تحليل بيانات السوق والمنافسين لاتخاذ قرارات تسعيرية.
- تطبيق استراتيجيات تسعير مرنة لتحقيق أقصى عائد.
- إدارة قنوات التوزيع المختلفة بفعالية.
- تطوير خطط مبيعات متكاملة للشركات والأفراد.
- التفاوض على العقود وإبرام الصفقات.
- قياس وتحليل الأداء المالي والمبيعات.

منهجية الدورة التدريبية:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية عملية وتفاعلية تجمع بين النظريات الأكاديمية والتطبيقات الواقعية. تعتمد الدورة على ورش عمل مكثفة ومحاكاة لسيناريوهات عمل حقيقية في الفنادق، مما يتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم على الفور. سيتم استخدام أدوات تحليل بيانات افتراضية لتمكين المتدربين من فهم كيفية اتخاذ قرارات التسعير بناءً على الطلب والمنافسة. سيتم تحليل دراسات حالة من فنادق عالمية، مما يمنح المتدربين رؤى عملية لأفضل الممارسات. كما يتم تشجيع العمل الجماعي لمناقشة التحديات وإيجاد حلول مبتكرة. هذه المنهجية تضمن أن يخرج المتدربون ليس فقط بالمعرفة، بل بالثقة والمهارات اللازمة لإحداث فرق ملموس في أداء مؤسساتهم.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات إدارة المبيعات والإيرادات

- مفهوم إدارة الإيرادات وأهميتها في الضيافة.
- العلاقة بين المبيعات والتسويق والإيرادات.
- المؤشرات الرئيسية لأداء الإيرادات (RevPAR, ADR, Occupancy).
- تحليل السوق والمنافسين.
- فهم دورة حياة الطلب الفندقي.
- بناء استراتيجية تسعير أساسية.
- تطبيق عملي على تحليل بيانات السوق.

الوحدة الثانية: استراتيجيات التسعير المتقدمة

- التسعير الديناميكي (Dynamic Pricing) وأنواعه.
- التسعير التنبؤي (Predictive Pricing) واستخدام البيانات.
- التعامل مع التسعير خلال المواسم والأحداث الخاصة.
- إدارة العروض الترويجية والخصومات.
- التسعير للشرائح المختلفة من العملاء.
- فهم قواعد التسعير وإجراءات التغيير.
- ورشة عمل حول بناء خطة تسعير.

الوحدة الثالثة: إدارة قنوات التوزيع والحجوزات

- التعرف على قنوات التوزيع المختلفة (OTA, GDS, Direct).
- إدارة العلاقة مع وكلاء السفر عبر الإنترنت (OTAs).
- أهمية الحجوزات المباشرة على موقع الفندق.
- استراتيجيات تحسين الظهور على محركات الحجز.
- البيع المتبادل (Cross-selling) والبيع الأعلى (Up-selling).
- التعامل مع حجوزات المجموعات والشركات.
- تطبيق عملي على إدارة القنوات.

الوحدة الرابعة: المبيعات الفندقية للشركات والفعاليات

- بناء خطة مبيعات للشركات.
- استراتيجيات التفاوض وإبرام العقود.
- أهمية خدمة العملاء في مبيعات الشركات.
- التعامل مع منظمي الفعاليات والمؤتمرات.
- مبيعات خدمات الاجتماعات والمناسبات.
- إدارة قاعدة بيانات العملاء (CRM).
- تطبيق عملي على سيناريوهات التفاوض.

الوحدة الخامسة: تحليل الأداء والتنبؤ

- جمع وتحليل بيانات المبيعات والإيرادات.
- التنبؤ بالطلب المستقبلي (Forecasting).
- إعداد التقارير المالية الخاصة بالإيرادات.
- مراجعة استراتيجيات التسعير والأداء بشكل دوري.
- استخدام التكنولوجيا في إدارة الإيرادات.
- بناء خطة تطوير مستمرة.
- جلسة نقاش حول تحديات إدارة الإيرادات.

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 والذكاء الاصطناعي، كيف يمكن لمديري الإيرادات في الفنادق أن يوازنوا بين الاعتماد على الخوارزميات الآلية للحجوزات والتسعير، والحفاظ على اللمسة الإنسانية في التفاوض وبناء العلاقات مع العملاء؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتكامل الذي يربط بشكل مباشر بين المبيعات وإدارة الإيرادات، وهو ما يميزها عن الدورات التي تركز على أحد الجانبين فقط. يقدم BIG BEN Training Center منهجًا عمليًا يتيح للمشاركين فهم الصورة الكاملة لكيفية تحقيق الربحية في قطاع الضيافة. بدلًا من مجرد استعراض أدوات وتقنيات، نركز على تمكينك من التفكير كمدير إيرادات محترف، قادر على تحليل البيانات، واتخاذ قرارات تسعير استراتيجية، وقيادة فرق المبيعات بفعالية. هذه الدورة هي استثمار في تطوير مهاراتك القيادية والتحليلية، مما يجعلك قادرًا على تحقيق نتائج ملموسة والمساهمة بشكل مباشر في نجاح مؤسستك.