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

اغسطس ٢٠٢٦ ٠٧ - ٠٣

لندن

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #AIR4730_422368

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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:

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

- 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:

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

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:

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

المدة إلى ٢٥٢٠– بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

الإنسانية التي أن توازن بين الاستثمار في التقنيات الحديثة لتحسين في عصر التكنولوجيا المتسارعة، كيف يمكن للمطارات

تجعل رحلتهم لا تُنسى؟ تجربة المسافرين والحفاظ على اللمسة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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