



التميزة الدورة التدريبية: الاستراتيجيات المتقدمة لخدمة العملاء وتجارب الضيوف الفندقية

Ref: #CUS7609



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة





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



لأ الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

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

القطاعات والصناعات المستهدفة:

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

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

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



أهداف الدورة التدريبية:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:



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

لتعزيز الفهم العملي

في وكيفية بناء الثقة مع النزلاء.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):



الضيافة الوحدة الأولى: أسس خدمة العملاء المتميزة في قطاع

- 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.

التوقعات الوحدة الثانية: استراتيجيات التواصل الفعال وإدارة

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

الضيوف الوحدة الثالثة: حل الشكاوى وإدارة الأزمات في خدمة



- 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.

تجربة الضيوف الوحدة الرابعة: الابتكار والتكنولوجيا في تعزيز

- 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.

الفندقية الوحدة الخامسة: بناء فرق عمل متميزة وإدارة السمعة

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



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 ٢٠-٢٥ 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:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



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