



# محاكاة رحلة الزوار: إتقان مفاهيم تصميم تجربة الزوار



**AGILE LEADERS**  
Training Center

26 - 30 May 2025  
فيينا



## محاكاة رحلة الزوار: إتقان مفاهيم تصميم تجربة الزوار

المرجع: 103600235\_255651 التاريخ: 26 - 30 May 2025 الموقع: فيينا الرسوم: Euro 4900

### نظرة عامة على الدورة:

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بفهم شامل لفن وعلم تصميم تجربة الزوار. سيقوم المشاركون بإتقان كيفية تحليل وتخطيط تجربة الزائر بدءاً من اللحظة الأولى حتى نهاية الزيارة، وذلك بهدف تعزيز الفهم والاستمتاع والارتباط بالموضوع أو طبيعة الموقع. ستتناول الدورة مواضيع هامة مثل رسم مسار رحلة الزوار، وزيادة تفاعلهم، وتطبيق آداب وضوابط الاستضافة بطريقة فعالة. كما ستغطي الدورة مسائل سلامة الزوار، والجوانب الثقافية في الاستضافة، وكيفية تفادي الأخطاء في تجربة الزوار باستخدام تقنية "بوكا يوكي".

### الفئة المستهدفة:

- أخصائيو تحسين تجربة الزوار
- منسقي الزوار
- مهثلو خدمة العملاء
- مسؤولو الضيافة
- منسقي الفعاليات
- موظفو المتاحف والمعارض

### الأقسام المستهدفة:

- أقسام خدمة العملاء
- إدارة الضيافة والسياحة
- تخطيط وإدارة الفعاليات
- عمليات المتاحف والمعارض
- التسويق والعلاقات العامة

### القطاعات المستهدفة:

- السياحة والسفر
- الضيافة
- المتاحف والمؤسسات الثقافية
- إدارة الفعاليات
- الترفيه والمتنزهات الترفيهية
- الهيئات الحكومية وما في حكمها

### أهداف الدورة:

في نهاية هذه الدورة سيتمكن المشاركون من:

- تصميم وتخطيط تجارب الزوار من البداية إلى النهاية.



- تطبيق تقنيات رسم مسار رحلة الزوار وإنشاء مخططات فعالة.
- تعزيز تفاعل الزوار ورفع مستوى رضاهم خلال زيارتهم.
- تطبيق آداب وضوابط الاستضافة وتدبير السلاوة بشكل فعال.
- دمج العناصر الثقافية في مهارات الاستضافة لتعزيز التجربة.
- استخدام تقنيات "بوكا يوكي" لتجنب الأخطاء في تجربة الزوار.
- جمع وتحليل ملاحظات الزوار VOV لتحسين جودة الخدمات.
- تحديد وتلبية احتياجات الزوار المتنوعة بما في ذلك الاحتياجات العاطفية والاجتماعية والوظيفية.

## منهجية التدريب:

تستند هذه الدورة إلى منهجيات تدريب تفاعلية تهدف إلى تحقيق فهم عميق لمفاهيم تجربة الزوار. سيشارك المشاركون في دراسات حالة ونقاشات جماعية، بالإضافة إلى محاكاة عملية لرسم مسار رحلة الزوار. سيتم التركيز في الجلسات التفاعلية على تحسين تفاعل الزوار، وتطبيق تقنيات "بوكا يوكي"، وممارسة ضوابط الاستضافة. كما سيتم تنظيم جلسات لمراجعة وتقييم التغذية الراجعة التي يقدمها الزوار VOV لضمان تحسين مستمر في الخدمات. سنستخدم الدورة سيناريوهات واقعية وتمارين لعب الأدوار لمحاكاة احتياجات الزوار المختلفة وتعزيز تجربتهم الشاملة.

## أدوات الدورة:

- كتيب الدورة
- مواد لدراسة الحالات التطبيقية
- قوائم تحقق وقوائم لضمون اتباع بروتوكولات الاستضافة

## محتوى الدورة:

### اليوم الأول: مقدمة في تصميم تجربة الزوار

- الموضوع 1: مفهوم تصميم تجربة الزوار
- الموضوع 2: فهم رسم مسار رحلة الزوار
- الموضوع 3: إنشاء مخططات لتجربة الزوار
- الموضوع 4: تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين
- الموضوع 5: تعزيز فهم واستمتاع الزوار
- الموضوع 6: الارتباط بالموضوع أو طبيعة الموقع
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الأول

### اليوم الثاني: تقنيات متقدمة لتعزيز تفاعل الزوار

- الموضوع 1: تعزيز مستويات تفاعل الزوار
- الموضوع 2: آداب وضوابط الاستضافة
- الموضوع 3: ضمان سلامة الاستضافة
- الموضوع 4: الجوانب الثقافية للاستضافة الزوار
- الموضوع 5: تقديم جهد إضافي لتعزيز رحلة الزوار
- الموضوع 6: ملاحظات الزوار وتقديم تقارير VOV
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الثاني



### اليوم الثالث: تحليل احتياجات الزوار

- الموضوع 1: اكتشاف احتياجات ورغبات الزوار المعلنة
- الموضوع 2: تحديد احتياجات ورغبات الزوار غير المعلنة
- الموضوع 3: أنواع احتياجات الزوار
- الموضوع 4: الاحتياجات العاطفية والاجتماعية
- الموضوع 5: الاحتياجات المتعلقة بالتعاطف والوظيفية
- الموضوع 6: احتياجات المعلومات والتحكم والراحة
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الثالث

### اليوم الرابع: بوكا يوكي وتحسين التجربة

- الموضوع 1: مقدمة في بوكا يوكي في تجربة الزوار
- الموضوع 2: تطبيق تقنيات تحسين التجربة
- الموضوع 3: التطبيقات العملية لبوكا يوكي
- الموضوع 4: ضمان رضا الزوار من خلال بوكا يوكي
- الموضوع 5: التحسين المستمر وحورات التغذية الراجعة
- الموضوع 6: دراسات حالة وأمثلة واقعية
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من اليوم الرابع

### اليوم الخامس: التطبيقات العملية وتمارين المحاكاة

- الموضوع 1: التطبيق الواقعي لتصميم تجربة الزوار
- الموضوع 2: تمارين محاكاة رحلة الزوار
- الموضوع 3: تحليل وتحسين تجارب الزوار
- الموضوع 4: إنشاء خطط عمل لتحسين تجربة الزوار
- الموضوع 5: التقييم النهائي والتغذية الراجعة
- الموضوع 6: تطبيق رؤى تجربة الزوار
- المراجعة: استعراض المفاهيم المستفادة من الدورة

### كيف تختلف هذه الدورة عن الدورات الأخرى المشابهة:

تتميز هذه الدورة بتقديمها لنهج شامل وتفاعلي في تصميم تجربة الزوار. بعكس الدورات الأخرى، تقدم هذه الدورة تدريب عميق في رسم مسار رحلة الزوار، وتعزيز التفاعل، وتفاذي الأخطاء باستخدام تقنيات "بوكا يوكي". تركز الدورة على التطبيق العملي من خلال المحاكاة وتمارين لعب الأدوار، لضمان قدرة المشاركين على تنفيذ ما تعلموه بفعالية. بالإضافة إلى ذلك، تغطي الدورة الجوانب الثقافية للاستضافة وتقنيات التفاعل المتقدمة، مما يجعلها برنامجاً شاملاً ومصمماً خصيصاً للمتخصصين في تجربة الزوار ومنسقيها.

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
+447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)



## Gamified and Interactive Training

We understand that training delivery can be challenging, both online and offline. To ensure engagement and achieve learning objectives, we have developed our own activities and collaborated with industry-leading solutions to gamify our training sessions. This approach increases interaction levels and guarantees effective learning outcomes.



## Our Training Categories

We cover a wide range of training categories to cater to different needs and interests

- Branding, Marketing, Customer Relations, & Sales Programs
- Finance and Accounting Programs
- Human Resources Management Programs
- Management & Leadership Programs
- Political & Public Relations Programs
- Project Management Programs
- Quality & Process Management
- Self-Development Programs

Join Agile Leaders today and embark on a transformative journey towards becoming a more agile and effective leader. Experience our customer-centric approach, actionable training, and guaranteed return on investment. Let us help you unleash your full potential in the dynamic business landscape.



## Where to Find Us

You can join our training programs at our centers located in

We also offer online training sessions through the Zoom platform.



- Malaysia**  
Kuala Lumpur
- Morocco**  
Casablanca
- Spain**  
Barcelona
- France**  
Paris
- UK**  
London
- Italy**  
Rome
- Egypt**  
Cairo  
Sharm El-Sheikh
- Turkey**  
Istanbul
- Georgia**  
Tbilisi
- Azerbaijan**  
Baku
- UAE**  
Dubai



UAE, Dubai Investment Park First



+971585964727  
+447700176600



sales@agile4training.com