



محاكاة رحلة الزوار: إتقان مفاهيم تصميم تجربة الزوار



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## محاكاة رحلة الزوار: إتقان مفاهيم تصميم تجربة الزوار

### 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. سنتناول 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
- مهثو 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 والهيئات 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 وتدابير السلامة بشكل فعال.
- دمج العناصر الثقافية في ممارسات الاستضافة لتعزيز التجربة.
- استخدام تقنيات "بوكا يوكي" لتجنب الأخطاء في تجربة الزوار.
- جمع وتحليل وملاحظات 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. سيشترك 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. ستستخدم الدورة سيناريوهات واقعية وتمارين لعب الأدوار لمحاكاة احتياجات الزوار المختلفة وتعزيز تجربتهم الشاملة.

## أدوات الدورة:

- كتيب الدورة
- مواد لدراسة الحالات التطبيقية
- قوائم تحقق وقوالب لضمان 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: تقدير 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 ودورات التغذية الراجعة
- الموضوع 6: دراسات حالة وأهثلة 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.



## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات النظم السيبراني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والأمن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقية

## مدن التدريب



اسطنبول - تركيا



أموستردام - هولندا



أنقرة - تركيا



أثينا - اليونان



الرياض - المملكة العربية السعودية



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



باريس - فرنسا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



براغ - جمهورية التشيك



بانكوك - تايلاند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان

## مدن التدريب



جاكرتا - جمهورية اندونيسيا



تبليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - اسبانيا



روما - ايطاليا



دبي - الامارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب افريقيا



جنيف - سويسرا



شهر الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة  
الامريكية



زنبار - تنزانيا



طوكيو - اليابان



طشقند - اوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة  
الامريكية

## مدن التدريب



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



ماربيا - اسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



ميلان - إيطاليا



مونترنو - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



نيس - فرنسا



نيروبي - كينيا



ميونخ - ألمانيا

# 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)