



دورة إدارة علاقات ضيوف الفنادق



AGILE LEADERS
Training Center



دورة إدارة علاقات ضيوف الفنادق

نظرة عامة

دورة إدارة علاقات ضيوف الفنادق برنامج متوسط لمدة أسبوع للمهنيين المسؤولين عن التفاعل الاستباقي مع الضيف عبر مراحل الإقامة. يصمم المشاركون أساليب متنسقة للتعرف على الضيف واستخدام تفضيلاته والتخطيط لما قبل الوصول والترحيب والتواصل أثناء الإقامة ودعم المناسبات الخاصة وبروتوكولات كبار الشخصيات والتواصل الرقمي وتنسيق الأقسام وتحليل الملاحظات واستمرارية العلاقة بعد المغادرة. تميز الدورة إدارة العلاقة عن معالجة الشكاوى بالتركيز على الاستباق والتخصيص المنضبط والاتصال المستمر. ويغادر كل مشارك ومعه خطة لإدارة علاقات الضيوف. تقدم أجابيل للتدريب هذه الدورة لبناء علاقات مدروسة تحفظ الخصوصية.

الفئة المستهدفة

- مسؤولو ومشرفو علاقات الضيوف
- فرق الاستقبال والكونسيرج والحجوزات
- مدبرو المناوبة ومنسقو تجربة الضيف
- فرق خدمات كبار الشخصيات والمناسبات الخاصة
- المهنيون المسؤولون عن التفاعل المخصص مع الضيوف

الإدارات والقطاعات المستهدفة

- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدمة ومرافق الإقامة الراقية
- علاقات الضيوف والاستقبال والكونسيرج والحجوزات
- التدبير والأغذية والمشروبات والمنتجعات الصحية والترفيه
- تجربة الضيف والولاء والدعم الرقمي والجودة
- خدمات السياحة والترفيه والضيافة عالية الاهتمام



أهداف التعلم

- رسم فرص بناء العلاقة عبر ما قبل الوصول والوصول والإقامة والمغادرة وما بعدها
- إنشاء ملفات مفيدة لتفضيلات الضيوف مع تطبيق الخصوصية والتقدير المهني
- تخطيط التعرف والتواصل المخصص والمناسبات الخاصة وبروتوكولات كبار الشخصيات
- تنسيق تفضيلات الضيف والالتزامات الخدمية بين أقسام الفندق
- استخدام التواصل الرقمي وتحليل الملاحظات لاستمرار العلاقة
- إعداد خطة متكاملة لإدارة علاقات الضيوف

جدول الدورة

اليوم 1: استراتيجية علاقات الضيوف ورسم الرحلة

1. تحديد غرض إدارة علاقات الضيوف وحدودها
2. رسم نقاط بناء العلاقة عبر دورة حياة الضيف
3. تقسيم احتياجات التفاعل بمصفوفة علاقة الضيف
4. تحديد لحظات التعرف والطمأنة والقيمة المضافة
5. وضع أهداف علاقات الضيوف ومبادئ الخدمة

اليوم 2: ملفات الضيوف والتعرف والتخصيص

1. تحديد معلومات التفضيلات المفيدة والغرض الخدمي منها
2. إنشاء ملف تفضيلات ضيف يراعي الخصوصية
3. التمييز بين التعرف المهني والافتراضات المتطفلة
4. تخطيط التواصل قبل الوصول والترحيب والتفاعل أثناء الإقامة
5. تطبيق قائمة فحص قرار التخصيص

اليوم 3: المناسبات الخاصة وبروتوكولات كبار الشخصيات والتنسيق

1. تخطيط التعرف على المناسبات الخاصة ولحظات الخدمة
2. هيكلية بروتوكولات وصول وإقامة ومغادرة كبار الشخصيات
3. تنسيق التفضيلات بين الاستقبال والتدبير والأغذية والمشروبات
4. إدارة سهولة الوصول والوعي الثقافي وتفضيلات التواصل
5. إدارة إحاطة مشتركة لعلاقات الضيوف



اليوم 4: التفاعل الرقمي وتحليل ملاحظات الضيوف

1. اختيار نقاط التواصل الشخصية والهاتفية والرسائل والقنوات الرقمية
2. كتابة رسائل موجزة تحفظ خصوصية الضيف
3. تسجيل الملاحظات وإشارات العلاقة في سجل تواصل الضيف
4. فصل التفضيلات الفردية عن أنماط الخدمة المتكررة
5. تصعيد المعلومات الحساسة عبر مسارات الخصوصية والإدارة

اليوم 5: استمرارية العلاقة والتخطيط الإداري

1. تخطيط التقدير عند المغادرة والتواصل بعد الإقامة
2. تحديد استمرارية العلاقة عبر الزيارات المتكررة
3. وضع مؤشرات علاقات الضيوف وروتين المراجعة الإدارية
4. اختبار الاتساق ببطاقة تقييم علاقة الضيف
5. عرض خطة إدارة علاقات الضيوف

التمارين التطبيقية

- رسم نقاط بناء العلاقة عبر إقامة نموذجية
- إنشاء ملف تفضيلات يراعي خصوصية الضيف
- تخطيط التواصل قبل الوصول والترحيب والمناسبة الخاصة
- تنسيق إقامة أحد كبار الشخصيات بين أقسام الفندق
- عرض خطة إدارة علاقات الضيوف

الأسئلة الشائعة

هل هذه دورة لمعالجة الشكاوى؟

لا. تركز على تصميم العلاقة الاستباقية والتعرف والتخصيص والتنسيق والاستمرارية بدلا من استعادة الخدمة التفاعلية.

هل يعني التخصيص تسجيل كل تفاصيل الضيف؟

لا. تؤكد الدورة الصلة بالغرض والخصوصية والموافقة والتقدير المهني والوصول المنضبط إلى المعلومات المفيدة.

هل تقتصر الدورة على الفنادق الفاخرة؟

لا. يمكن تكيف مبادئها مع أنواع الفنادق ومستويات الخدمة المختلفة التي تطبق إدارة منظمة لعلاقات الضيوف.



الخاتمة

ينهي المشاركون الدورة بقدرة على تصميم علاقات استباقية ومنسقة تحفظ خصوصية الضيف عبر مراحل الإقامة باستخدام خطة متكاملة لإدارة علاقات الضيوف.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا