



دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية واستعادة الخدمة



AGILE LEADERS
Training Center



دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية واستعادة الخدمة

نظرة عامة

دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية واستعادة الخدمة لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية لفرق خدمات الضيوف وموظفي الاستقبال ومشرفي الضيافة وفرق الكونسيرج وخدمات الزوار، ويعود المشاركون منها بحقيبة عمليات خدمات الضيوف واستعادة الخدمة. تعالج الدورة تفاوت الاستقبال وتحديد الاحتياجات وتخصيص تجربة الضيف والتنسيق بين الفرق ومعالجة الشكاوى والوعي الثقافي والسلامة وتحسين رحلة الضيف. تطور أجابيل للتدريب عمليات خدمات الضيوف المهنية واستعادة الخدمة.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استقبال الضيوف وتحديد احتياجاتهم
- الموظفون المسؤولون عن خدمات الاستقبال وتسجيل التفضيلات
- المشرفون المسؤولون عن اتساق الخدمة ومعالجة حالات التعثر
- الفرق المسؤولة عن الإرشاد والطلبات الخاصة وتنسيق المساعدة
- المهنيون المسؤولون عن تجربة الزوار ومتابعة الملاحظات

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع الضيوف أو ينسقون طلباتهم في العمل، وتستبعد إدارة مالية الفنادق وتهيئة أنظمة الحجز وإنتاج الأغذية والنظرة العامة لخدمة العملاء.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على استقبال منظم وتنسيق سريع واستعادة مدروسة للخدمة.

- الاستقبال والكونسيرج وعلاقات الضيوف
- الفنادق والمنتجعات والمساكن المخدومة
- المعالم والمتاحف ومراكز الزوار
- الفعاليات والنقل واستقبال مرافق الرعاية الصحية
- التدبير والمرافق وفرق تنسيق الخدمة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق تسلسل استقبال الضيف وتحديد احتياجاته
- استخدام التفضيلات لتخصيص الخدمة ضمن حدود واضحة
- بناء ضوابط تسليم الطلبات بين الفرق والمناوبات
- تشخيص الشكاوى واختيار إجراء استعادة الخدمة
- تطبيق الوعي الثقافي والسلامة في تفاعلات الضيوف
- تقييم فجوات رحلة الضيف وفرص التحسين

جدول الدورة

اليوم 1: الاستقبال وتحديد الاحتياجات

- قائمة فحص جاهزية وصول الضيف
- تسلسل الاستقبال المهني
- قمع أسئلة تحديد الاحتياجات
- بيان تأكيد التوقعات
- نموذج سجل تفاعل الضيف

اليوم 2: التخصيص والتواصل

- دليل تسجيل تفضيلات الضيف
- قائمة فحص حدود تخصيص الخدمة
- إطار الشرح الواضح للخدمة
- دليل ملاحظة الإشارات الثقافية
- خريطة تكييف التواصل الميسر



اليوم 3: التنسيق والوعي بالسلامة

- مسار عمل الطلبات بين الإدارات
- ورقة معلومات تسليم المناوبة
- مصفوفة إسناد ملكية الخدمة
- قائمة فحص تمييز مخاوف السلامة
- مسار التصعيد والاستجابة

اليوم 4: الشكاوى واستعادة الخدمة

- سجل حقائق الشكاوى وأثرها
- طريقة الاستماع والاستيضاح والإقرار
- مصفوفة صلاحيات استعادة الخدمة
- قائمة فحص متابعة الحل
- مراجعة أسباب التعثر المتكرر

اليوم 5: ممارسة خدمات الضيوف

- تمرين: تقديم الاستقبال وتحديد الاحتياجات
- تمرين: تخصيص استجابة للضيف
- تمرين: تنسيق طلب بين عدة فرق
- تمرين: استعادة خدمة متعثرة
- المشروع الختامي: حقيبة عمليات خدمات الضيوف واستعادة الخدمة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من الضيافة وخدمات الزوار والنقل واستقبال مرافق الرعاية الصحية.

- نشاط مقترح: تنفيذ استقبال مهني واستخدام أسئلة تحدد احتياجات ضيف ذي طلبات متعددة.
- نشاط مقترح: تسجيل تفضيل صالح وتحديد حد التخصيص المناسب وطريقة شرحه.
- نشاط مقترح: تمرير طلب بين الاستقبال والتدبير والمرافق باستخدام ضوابط الملكية والتسليم.
- نشاط مقترح: معالجة شكوى واختيار صلاحية الاستعادة وتوثيق الحل والمتابعة.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة فرق خدمات الضيوف والاستقبال والإشراف والكونسيرج وخدمات الزوار، وتفترض ممارسة التعامل المباشر مع الضيوف أو تنسيق طلباتهم في بيئة العمل.

كيف تختلف دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية عن التدريب العام على خدمة العملاء؟

تركز عمليات خدمات الضيوف المهنية على الوصول والتفضيلات والتنسيق بين فرق الضيافة وتسليم المناوبات والشكاوى واستعادة الخدمة ورحلة الضيف، بينما يعالج التدريب العام تفاعلات العملاء في قطاعات أوسع.

ما المقصود باستعادة الخدمة في عمليات خدمات الضيوف المهنية؟

استعادة الخدمة هي استجابة منظمة لتعثر يؤثر في الضيف، تبدأ بتسجيل الوقائع والأثر، ثم الإقرار واختيار حل ضمن الصلاحية ومتابعة النتيجة ومراجعة سبب التكرار.

كيف تحسن عمليات خدمات الضيوف المهنية رحلة الضيف؟

تحسن عمليات خدمات الضيوف رحلة الضيف عبر ربط نقاط الوصول والطلب والتسليم والحل والمتابعة، وتحديد الملكية في كل نقطة، واستخدام الملاحظات لتقليل الفجوات المتكررة.

الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة عمليات خدمات الضيوف واستعادة الخدمة التي تضم قوائم الجاهزية وسجلات التفضيلات ومسارات التنسيق ومصفوفة صلاحيات الاستعادة وأدوات المتابعة، تحول الحقيبة التفاعلات المتفرقة إلى خطوات قابلة للتتبع بين الفرق والمناوبات، وتدعم تحسين رحلة الضيف مع مراعاة الحدود الثقافية ومتطلبات السلامة.



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 الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات الضيافة والسياحة
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة



فئات الدورات التدريبية

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



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
لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب إفريقيا
مدريد إسبانيا	ماريبا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة
ميلان إيطاليا	مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان
نيس فرنسا	نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية