# دورة التميز في الخدمة الفندقية الفاخرة وسلوك الضيافة

22 – 26 مارس 2027

ميونخ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة التميز في الخدمة الفندقية الفاخرة وسلوك الضيافة

**المرجع:** 1597_217767 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** ميونخ **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة التميز في الخدمة الفندقية الفاخرة وسلوك الضيافة هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمشرفي الفنادق والمنتجعات وفرق علاقات الضيوف والاستقبال والكونسيرج وجودة الخدمة، ويغادر المشاركون ومعهم دليل سلوك خدمة الضيف الفاخر وخطة تحسين التجربة. تمارس الدورة التعرف على الضيف والاستباق والخدمة الشخصية واللباقة والوعي العاطفي ولغة الخدمة والتعافي والتسليم وسلوك العلامة. تطور أجايل للتدريب قدرات التميز في الخدمة الفندقية الفاخرة.

## الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن التعرف على الضيف واستمرارية العلاقة
- المسؤولون عن خدمات الاستقبال والكونسيرج
- المسؤولون عن الأغذية والمشروبات والتفاعل مع الضيوف
- المسؤولون عن جودة الخدمة وسلوك العلامة
- المسؤولون عن التعافي والتسليم بين الإدارات

تفترض الدورة تعامل المشاركين مع الضيوف أو إشرافهم على فرق تواجه الضيوف، وتستبعد التحضير لتصنيف المنشأة والشهادات والاستراتيجية التنفيذية للعلامة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة التميز الخدمي في الضيافة والسفر والمطاعم والترفيه والضيافة الصحية وخدمات الزوار المميزة.

- الفنادق والمنتجعات والمساكن المخدومة الفاخرة
- علاقات الضيوف والاستقبال والكونسيرج والحجوزات
- المطاعم الراقية والصالات والمنتجعات الصحية والترفيه
- النقل والسفر وخدمات الزوار المميزة
- الضيافة الصحية وخدمات الضيوف التنفيذيين

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق سلوكيات الخدمة الفاخرة بأصالة
- استخدام الاستماع والإشارات العاطفية للتعرف على الاحتياجات
- بناء استجابات شخصية تراعي الخصوصية
- تحليل فجوات الخدمة ومخاطر التسليم
- تشخيص خيارات التعافي بعد إخفاق الخدمة
- تحديد أولوية اتساق سلوك العلامة والتفاصيل

## جدول الدورة

### اليوم 1: سلوك الخدمة الفاخرة واتجاهها

- لوحة رسم توقعات الضيف الفاخر
- معايير سلوك الخدمة القابل للملاحظة
- دليل لغة الخدمة الأصيلة
- قائمة التعرف على الإشارات العاطفية
- مراجعة اتجاه الخدمة الشخصية

### اليوم 2: التعرف على الضيف والخدمة الشخصية

- إطار تسجيل تفضيلات الضيف
- منهج استباق احتياجات الضيف
- مصفوفة اختيار الخدمة الشخصية
- مراجعة الوعي الثقافي واللباقة
- دليل قرار الخصوصية والكياسة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: تقديم الخدمة والتسليم

- خريطة فحص تفاصيل رحلة الضيف
- منهج تصميم لغة خدمة مرنة
- بروتوكول التسليم بين الإدارات
- سجل تأكيد وعد الخدمة
- قائمة اتساق سلوك العلامة

## اليوم 4: التعافي وتحسين التجربة

- تقييم أثر إخفاق الخدمة
- تسلسل الاستماع والإقرار والحل والمتابعة
- مصفوفة صلاحيات خيارات التعافي
- مخطط تهدئة مشاعر الضيف
- سجل إجراءات تحسين التجربة

## اليوم 5: ممارسة الخدمة الفاخرة

- تمرين التعرف على الضيف والخدمة الشخصية
- محاكاة لغة الخدمة الأصيلة
- تمرين مراجعة التسليم بلباقة
- تمرين محادثة التعافي من إخفاق الخدمة
- تطبيق ختامي لدليل سلوك خدمة الضيف الفاخر وخطة تحسين التجربة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل مبادئ الخدمة الفاخرة إلى سلوكيات قابلة للتكرار أمام الضيف.

- نشاط مقترح: تحديد الإشارات العاطفية وتفضيلات الضيف في تفاعل خدمي
- نشاط مقترح: تصميم استجابة مرنة تحافظ على الأصالة والخصوصية
- نشاط مقترح: معالجة إخفاق في الخدمة وإتمام تسليم بين الإدارات
- نشاط مقترح: عرض دليل سلوك خدمة الضيف الفاخر وخطة تحسين التجربة

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة التميز في الخدمة الفندقية الفاخرة وسلوك الضيافة؟

تناسب مشرفي الفنادق والمنتجعات وفرق علاقات الضيوف والاستقبال والكونسيرج والأغذية والمشروبات وجودة الخدمة ممن يتعاملون مع الضيوف أو يشرفون على فرق تواجههم.

### كيف يختلف التميز في الخدمة الفندقية الفاخرة عن تدريب خدمة العملاء العام؟

يضيف التميز في الخدمة الفندقية الفاخرة الاستباق والخدمة الشخصية والخصوصية والاتصال العاطفي والانتباه للتفاصيل وسلوك العلامة والتسليم المنسق إلى مهارات التواصل والتعافي الأساسية.

### كيف تخصص فرق الضيافة الخدمة للضيف الفاخر؟

تخصص الفرق الخدمة بتسجيل التفضيلات بطريقة مناسبة والاستماع للسياق والتعرف على الإشارات العاطفية وتقديم خيارات ملائمة وتنسيق التفاصيل وحماية خصوصية الضيف.

### ما الذي يجعل لغة الخدمة الفاخرة أصيلة؟

تجمع لغة الخدمة الأصيلة بين إنجاز المهمة بدقة والاستماع باهتمام والصياغة الطبيعية والنبرة الصادقة والوعي الثقافي والمرونة المناسبة للضيف والموقف.

### ماذا يتضمن دليل سلوك خدمة الضيف الفاخر؟

يسجل الدليل إشارات التعرف على الضيف ومبادئ اللغة وخيارات التخصيص وقواعد الخصوصية وخطوات التسليم وصلاحيات التعافي وسلوكيات العلامة وإجراءات المراجعة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون دليل سلوك خدمة الضيف الفاخر وخطة تحسين التجربة. يربط المخرج إشارات الضيف بالاستجابات الشخصية والتسليم وقرارات التعافي واتساق سلوك العلامة. ويدعم الخدمة المنتبهة ووضوح التنسيق والتحسين العملي عبر نقاط تفاعل الضيف الفاخرة.