دورة معالجة شكاوى ضيوف الفنادق واستعادة الخدمة

24 – 28 مايو 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة معالجة شكاوى ضيوف الفنادق واستعادة الخدمة

المرجع: 224739_1578 **التاريخ:** 24 – 28 مايو 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** 4500 Euro

نظرة عامة

دورة معالجة شكاوى ضيوف الفنادق واستعادة الخدمة برنامج عملي لمدة أسبوع لفرق الضيافة المسؤولة عن استعادة الثقة بعد إخفاقات الخدمة. يتعلم المشاركون استقبال الشكوى بهدوء وتوضيح الحقائق والتوقعات وتصنيف الأولوية وتملك الحالة واختيار إجراءات استعادة ضمن حدود الصلاحية وتنسيق الأقسام وتوثيق القرارات وتأكيد الإغلاق وتحويل أنماط الشكاوى إلى أولويات تحسين. ويغادر كل مشارك ومعه دليل عملي لمعالجة شكوى الضيف واستعادة الخدمة. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة لتعزيز استعادة خدمة متسقة وعادلة وسليمة تشغيليا.

الفئة المستهدفة

- فرق الاستقبال وعلاقات الضيوف والحجوزات
- مشرفو التدبير الفندقي والأغذية والمشروبات والمناوبات
- مديرو الفنادق المسؤولون عن التصعيد وقرارات الاستعادة
- منسقو جودة الخدمة وتجربة الضيف
- موظفو مراكز الاتصال والدعم الرقمي للضيوف

الإدارات والقطاعات المستهدفة

- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدومة ومرافق الإيواء
- الاستقبال وعلاقات الضيوف والحجوزات وخدمات الاستعلام
- التدبير والأغذية والمشروبات والصيانة والأمن
- الجودة والعمليات ومراكز الاتصال والدعم الرقمي
- مقدمو خدمات السياحة والترفيه والضيافة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

- استقبال شكاوى الضيوف وتوضيحها بالاستماع النشط والتحقق من الحقائق
- تهدئة التفاعلات الانفعالية مع الحفاظ على الاحترام والحدود المهنية
- تصنيف الشكاوى بحسب الأولوية والأثر والملكية والحاجة إلى التصعيد
- اختيار إجراءات استعادة عادلة تتوافق مع الصلاحية والسياق التشغيلي
- تنسيق تسليم الحالات بين الأقسام والتوثيق والمتابعة والإغلاق
- تحليل أنماط الشكاوى وإعداد دليل معالجة شكوى الضيف واستعادة الخدمة

جدول الدورة

اليوم 1: استقبال الشكوى وفهم الضيف

1. رسم الشكاوى عبر مراحل رحلة ضيف الفندق
2. تطبيق تسلسل الاستماع والتوضيح والتملك
3. فصل الحقائق والمشاعر والتوقعات والافتراضات
4. تسجيل التفاصيل الأساسية في نموذج استقبال الشكوى
5. تأكيد الفهم والخطوات الفورية التالية مع الضيف

اليوم 2: تهدئة الموقف والتواصل المهني

1. التعرف على المحفزات الانفعالية وإشارات التصعيد
2. استخدام الإقرار والتعاطف واللغة المحايدة
3. إدارة النبرة والسرعة ولغة الجسد والردود الرقمية
4. وضع حدود محترمة أثناء التفاعلات الصعبة
5. تطبيق دليل محادثة لتهدئة الموقف

اليوم 3: تملك الحالة والتصعيد وقرارات الاستعادة

1. تصنيف الشكاوى بمصفوفة الأولوية والأثر
2. تعيين الملكية عبر خريطة مسؤولية الشكوى
3. تطبيق حدود الصلاحية ومعايير التصعيد
4. مقارنة خيارات الاستعادة باستخدام مصفوفة العدالة
5. اعتماد قرار الاستعادة وخطة التواصل مع الضيف

اليوم 4: التنسيق والتوثيق وإغلاق الشكوى

1. تنسيق نقاط تسليم الحالة بين أقسام الفندق
2. تحديث سجل الشكوى والقرارات والإجراءات
3. متابعة الالتزامات والمواعيد ومسؤوليات التنفيذ
4. تأكيد الحل والرضا والإغلاق مع الضيف
5. مراجعة حالة متعددة الأقسام باستخدام قائمة فحص الإغلاق

اليوم 5: التعلم من الشكاوى وبناء الدليل

1. تجميع أنماط الشكاوى ومصادر إخفاق الخدمة
2. تحليل الأسباب الجذرية بورقة تعلم من الشكوى
3. ترتيب إجراءات الوقاية والتحسين بحسب الأثر
4. تحديد مؤشرات المتابعة ومراجعات الإدارة
5. عرض دليل معالجة شكوى الضيف واستعادة الخدمة

التمارين التطبيقية

- تطبيق مقابلة استقبال شكوى ضيف
- تمثيل محادثة لتهدئة موقف صعب
- اختيار قرار استعادة ضمن حدود الصلاحية
- تنسيق حالة حل مشتركة بين أقسام متعددة
- بناء وعرض دليل الشكاوى واستعادة الخدمة

الأسئلة الشائعة

هل تحدد الدورة مبالغ تعويض ثابتة؟

لا. تعلم الدورة اتخاذ قرارات استعادة عادلة ضمن صلاحيات المنشأة وأثر الحالة وسياق التشغيل.

هل هذه دورة عامة في خدمة العملاء؟

لا. تركز على رحلة ضيف الفندق ونقاط التسليم التشغيلية وقرارات الاستعادة والإغلاق والتعلم من الخدمة.

هل تقدم الدورة استشارة قانونية؟

لا. تبني مهارات مهنية لمعالجة الشكاوى وتحيل المسائل الحساسة إلى المسار التنظيمي المناسب.

AGILE LEADERS
Training Center

الخاتمة

يصبح المشاركون قادرين على استقبال شكاوى ضيوف الفنادق وتهدئتها وتملكها وحلها وتوثيقها وإغلاقها والتعلم منها باستخدام دليل عملي لمعالجة الشكوى واستعادة الخدمة.