دورة إدارة علاقات ضيوف الفنادق

15 – 19 فبراير 2027

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إدارة علاقات ضيوف الفنادق

المرجع: 1581_224742 **التاريخ:** 15 – 19 فبراير 2027 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة إدارة علاقات ضيوف الفنادق برنامج متوسط لمدة أسبوع للمهنيين المسؤولين عن التفاعل الاستباقي مع الضيف عبر مراحل الإقامة. يصمم المشاركون أساليب متسقة 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 أجايل للتدريب هذه الدورة لبناء علاقات مدروسة تحفظ الخصوصية.

الفئة المستهدفة

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

الإدارات والقطاعات المستهدفة

- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدومة 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

AGILE LEADERS
Training Center

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. هيكلة 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 تكييف مبادئها مع أنواع الفنادق ومستويات الخدمة المختلفة التي تطبق إدارة منظمة لعلاقات الضيوف.

AGILE LEADERS
Training Center

الخاتمة

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